

**ID -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
INNPC01.01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base
INNPC02.01. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas	Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones}} / \text{N}^\circ \text{ de preguntas}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base
INNPC03.02. Puesta en marcha de un sistema de control de plagio en la plataforma virtual	Disponer de un sistema de gestión de incidencias para el ámbito de la enseñanza virtual	Binario			Gestión por procesos	Anual	NO	SI
INNPC03.03. Aumento de la capacidad del número de aulas virtuales disponibles	Aumentar la capacidad de poder desplegar aulas virtuales	nº de aulas virtuales disponibles		Adobe Connect	Gestión por procesos	Anual	5	6
INNPC04.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = \frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo}}{\text{Número total de acciones formativas}} \times 100$		Campus Virtual, Excel con fechas altas	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base