



**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2013 en la
Universidad Internacional de Andalucía**

**Sección de Planificación y Formación de RR.HH.
25 de marzo de 2013**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2013

Universidad Internacional de Andalucía

Introducción

Dando cumplimiento a los objetivos definidos en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, el objetivo 2.2.1 del Contrato Programa suscrito con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y el objetivo 13 del Plan Estratégico de la Universidad para el periodo 2014-2015, esta Sección tiene entre sus compromisos presentar a la Gerencia un informe acerca de las modificaciones, actualizaciones y puntos de mejora del Sistema de Gestión por Procesos implantado en la Universidad Internacional de Andalucía, que han sido realizadas por las áreas así como los resultados y evidencias de los indicadores anuales enviados por los responsables, para la presentación anual de la Gerencia del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.

Por ello, en la realización de este Informe se reflejan las modificaciones producidas, tanto en cuanto a los procesos clave e indicadores, como los resultados de estos últimos.

Implantado el modelo de gestión por procesos hace ya algunos años, en 2013 podríamos decir que la UNIA tiene consolidado este modelo de gestión y normalizado sus procedimientos entre las diferentes áreas/unidades que la componen, con la implicación de los Responsables de las áreas y del Personal de administración y servicios como valor añadido, en aras de una mayor eficiencia y eficacia en la gestión, y como no, buscando la mejora continua.

En 2012, como consecuencia de la implantación del modelo, se pusieron las bases para el desarrollo de la Cadena de Valor de la UNIA; la Gerencia en su Informe anual 2012 al Consejo de Gobierno de Gestión por Procesos, la calificó como de "colofón del sistema de gestión por procesos implantado en la UNIA". En 2013, en colaboración, manteniéndose la colaboración en este proyecto con SINERGY, se ha finalizado el primer documento de la Cadena de Valor de la UNIA hasta el primer nivel de actuación; actualmente se sigue trabajando para finalizar segundo nivel, contando para ello con la colaboración de los Responsables de las áreas.

Los puntos sobre los que desarrolla este informe son:

1. Modificaciones en los mapas de procesos clave
2. Catálogo de procesos clave e indicadores
3. Análisis de resultados de indicadores

1. Modificaciones en los mapa de procesos clave

Actualmente el número de procesos clave es 66. No obstante, el propio sistema de gestión, atendiendo al principio de mejora continua, ha hecho que los mapas de procesos de algunas áreas se modifiquen, atendiendo a las diversas variables que se hayan ido presentando y que han influido en los procesos de alguna u otra forma, estas áreas son las que a continuación se indican:

1.1. Apoyo Equipo de Gobierno:

El proceso clave Gestión de la comunicación pasa a denominarse Gestión de la comunicación del equipo de gobierno, con algunas modificaciones en su diagrama de flujo, por actualización de las tareas que realiza el PAS de este área e indicadores.

1.2. Gestión Económica y Recursos Humanos:

A instancias de la Responsable de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales se suprime el proceso clave: Coordinación de la formación en Prevención de Riesgos Laborales.

1.3. Gestión Académica

El proceso clave Gestión de propuestas académicas cambia su denominación por el de: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria, modificándose algunas de sus tareas en función de los requerimientos presentados al PAS y la propia revisión del proceso.

1.4. Unidad de Cooperación

Incorporada en 2012 esta Unidad con carácter funcional a efectos de gestión por procesos, en 2013 se ha incorporado a su mapa de procesos clave el siguiente proceso: Asistencia técnica al Grupo de Universidades La Rábida, con el consiguiente diagrama de flujo e indicadores.

Los mapas de procesos y diagramas de flujo de los procesos anteriormente mencionados, se han publicado con las debidas actualizaciones, en la web de la UNIA en el siguiente enlace: <http://www.unia.es/content/view/121/247/1/7/> donde se encuentran publicados todos los mapas de procesos de las áreas así como los diagramas de flujo e indicadores de los mismos.

A finales de año los responsables de las áreas de Gestión Académica e Innovación, ya han manifestado a esta Sección la intención de actualizar algunos de los procesos debido los cambios producidos durante el mismo que hacen que se produzca una reflexión sobre la conveniencia de su modificación, o sustitución.

A continuación se relacionan los 66 procesos clave y sus indicadores, que a 31 de diciembre de 2013 habían sido presentado por los responsables de las áreas de la UNIA.

2. Relación de Procesos Clave e indicadores de las áreas de la UNIA

| PROCESOS CLAVE E INDICADORES – DICIEMBRE 2013 | | |
|---|------------------------------|---|
| ÁREAS | CÓDIGO | PROCESOS CLAVE - 66 |
| APOYO EQUIPO GOBIERNO | AEG (4) | <ul style="list-style-type: none"> - AEG. 1: Asistencia a órganos de gobierno AEG. 1.1: Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011 AEG. 1.2: Control de uso del coche oficial AEG. 1.3: Control del consumo de gasolina del coche oficial - AEG. 2: Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno AEG. 2.1: Tasa de comunicaciones vía e-mail realizadas a la Comunidad Universitaria. - AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones AEG. 3.1 : Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas. - AEG.4: Organización de actos AEG.4.1: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente. |
| GERENCIA | GER (9) | <ul style="list-style-type: none"> GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria GER.1.1: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año. - GER. 2: Planificación y gestión de la contratación GER.2.1: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto. GER.2.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados. - GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH. GER.3.1: Adopción de medidas que representen un avance en la |

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| | | <p>carrera profesional del PAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS <p>GER.4.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.</p> <p>GER.4.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER.5: Dirección de Servicios Generales <p>GER.5.1: Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER.6: Rendición de cuentas <p>GER.6: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos <p>GER.7.1: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER.8: Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de Administración Electrónica <p>GER.8.1: Nº de procesos diseñados para su implantación</p> <ul style="list-style-type: none"> - GER.9: Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de Información <p>GER.9.1: Tasa de asistencias realizadas con éxito del total de asistencias solicitadas.</p> <p>Proceso de apoyo-1: Registro</p> <p>PA-1.1: Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.</p> <p>PA-1.2: Tasa de registros incompletos respecto del total de registros.</p> |
| <p>CONTROL INTERNO</p> <p>(No presentados 2013)</p> | <p>CIN</p> <p>(1)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - CIN.1 Control Interno <p>CIN.1.1: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantados anualmente</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Planificación y Formación</p> | | <p>ECR.7.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas</p> <p>ECR.7.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.</p> <p>- ECR.8: Gestión de Personal</p> <p>ECR.8.1: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.</p> <p>ECR.8.2: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos.</p> <p>ECR.8.3: Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia</p> <p>- ECR.9: Gestión de Ayuda de Acción Social</p> <p>ECR.9.1: Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables recibidos en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones.</p> <p>- ECR.10: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos</p> <p>ECR.10.1: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.</p> <p>- ECR.11: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias</p> <p>ECR.11.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS</p> <p>ECR.12: Gestión Formación del PAS</p> <p>- ECR.12.1: Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos.</p> <p>- ECR.12.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas.</p> <p>- ECR.12.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.</p> |
| <p>Prevención de Riesgos Laborales</p> | | |

| | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| | | <p>ECR.13: Evaluación de la prevención de riesgos laborales</p> <p>ECR.13.1: Plan de Prevención</p> <p>ECR.14: Planificación de emergencias</p> <p>ECR.14.1: Implantación de los Planes de autoprotección en todas las Sedes</p> <p>ECR.15: Coordinación de la vigilancia de la salud</p> <p>ECR.16.1: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados</p> |
| <p>ORDENACIÓN ACADÉMICA</p> | <p>GAC</p> <p>(6)</p> | <p>~</p> <p>GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria</p> <p>GAC.1.1: Tasa de comunicaciones realizadas a las Sedes e interesados dando traslado de los informes de la Comisión de Extensión Universitaria y de los Acuerdos de la Comisión de Posgrado relativos a las propuestas de programaciones, en el plazo de 10 días hábiles desde la celebración de la sesión de la Comisión respectiva.</p> <p>~</p> <p>GAC.2: Gestión de admisión y matriculación</p> <p>GAC.2.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el área.</p> <p>GAC.2.2: Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.</p> <p>~</p> <p>GAC. 3: Gestión de Becas</p> <p>GAC.3.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizada en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas.</p> <p>GAC.3.2: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de su solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción.</p> <p>-</p> <p>GAC.4: Gestión de Planes de Estudio</p> <p>GAC.4.1: Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de</p> |

| | | |
|-------------------|----------------------------------|--|
| | | <p>la actividad académica).</p> <p>GAC.4.2: Tasa de actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante(UXXI Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad.</p> <p>- GAC.5: Gestión de Títulos Propios</p> <p>GAC.5.1: Tasa de expedientes de solicitudes de Títulos Propios revisados y validados dentro de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el total de solicitudes de títulos tramitados.</p> <p>GAC.5.2: Tasa de Diplomas de aprovechamiento remitidos o entregados dentro del plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación) sobre el nº total de Diplomas tramitados.</p> <p>GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales</p> <p>GAC.6.1: Tasa expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados.</p> |
| <p>TIC</p> | <p>TIC (4)</p> | <p>~ TIC.1: Adquisiciones</p> <p>TIC.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.</p> <p>~ TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes</p> <p>TIC.2.1: Tiempo medio en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.</p> <p>~ TIC.3: Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información</p> <p>TIC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA.</p> <p>- TIC.4: Administración y Servicios</p> |

| | | |
|-------------------------------------|----------------|--|
| | | Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD. |
| INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL | IDD (7) | <ul style="list-style-type: none"> - IDD.1: Asistencia técnica a usuarios IDD.1: Tasa de incidencias resueltas 1. IDD.2: Virtualización de las acciones formativas IDD.2.1: Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa - IDD.3: Gestión de las acciones formativas IDD.3.1: Resultados de encuestas de satisfacción de acciones formativas. 1. IDD.4: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales IDD.4.1: Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales. 2. IDD.5: Gestión de proyectos de innovación docente IDD.5.1: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha. - IDD.6: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico IDD.6.1: Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa. - IDD.7: Gestión de la revisión de informes para pago a docentes IDD.7.1: Tiempo medio de revisión y firma para pago a docentes. |
| PLANIFICACIÓN Y CALIDAD | PCA (3) | <ul style="list-style-type: none"> - PCA.1: Estudios de Satisfacción PCA.1.1: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad. - PCA.2: Evaluación PCA.2.1: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM. - PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica |

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| | | <p>PCA.3.1: Elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del período 2012</p> |
| <p>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</p> | <p>GCO</p> <p>(3)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - GCO.1: Gestión de la Comunicación <p>GCO.1.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por sedes en 2013.</p> <p>GCO.1.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA <p>GCO.2.1: Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> - GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores <p>GCO.3.1: Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)</p> |
| <p>ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL</p> | <p>ACP</p> <p>(2)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales <p>ACP.1.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.</p> <p>ACP.1.2: Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft.</p> <p>ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento</p> <p>ACP.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas</p> <p>ACP.2.2: Número de proyectos coproducidos</p> |
| <p>Cooperación</p> | <p>COOP</p> <p>(2)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación <p>COOP.1.1: Tasa de errores en la formulación de proyectos de cooperación</p> <p>COOP.1.2: Tasa de convocatorias para la subvención de proyectos solicitados sobre el total de convocatorias localizadas.</p> <p>COOP.1.3: Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo.</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - COOP.2: Asistencia Técnica al Grupo de Universidades La Rábida <p>COOP.2.1: Realización de protocolos y/o instrucciones técnicas del proceso.</p> |
| <p>CRAI :</p> <p>Biblioteca</p> | <p>CRA</p> <p>(4)</p> | <p>~</p> <p>CRA .1: Acceso al Documento</p> <p>CRA.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario</p> <p>~</p> <p>CRA.2: Proceso Técnico</p> <p>CRA.2.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.</p> <p>CRA 2.2: Tasa de documentos (Libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca.</p> |
| <p>Audiovisuales</p> | | <p>~</p> <p>CRA.3: Producción Audiovisual</p> <p>CRA.3.1: Número de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad.</p> |
| <p>Publicaciones</p> | | <p>~</p> <p>CRA.4: Gestión de Publicaciones</p> <p>CRA.4.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.</p> <p>CRA.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA</p> |
| <p>SERV. GENERALES:</p> <p>Residencia</p> | <p>SGE</p> <p>(6)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - SGE.1: Gestión de Residencia <p>SGE.1.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SGE.2: Gestión de Restauración <p>SGE.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| <p>Mantenimiento</p> | <ul style="list-style-type: none"> - SGE.3: Mantenimiento correctivo <p>SGE.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas</p> |
| <p>Conserjería</p> | <ul style="list-style-type: none"> - SGE.4: Gestión de Espacios <p>SGE.4.1: Tasa de incidencias resueltas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - SGE.5: Gestión de almacén <p>SGE.5.1: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SGE.6: Gestión de la Correspondencia <ul style="list-style-type: none"> - SGE.6.1: Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería. |

3. Análisis de resultados de indicadores

Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|---|--|--|--|---|---|
| Proceso Clave : Asistencia a órganos de gobierno | | | | | | | |
| AEG.1.1 | Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011 | Facilitar la lectura en la agenda compartida de los cargos, utilizando los mismos códigos y unificando criterios de inserción en la misma | Tasa = Nº de anotaciones con código establecido/Nº total de anotaciones x 100 | Manual de uso y agenda | V.B.75,91% V.O. 90% | Mª. Dolores Laffarga Briones, Mª. Teresa Blanco, Leonor Burgos, Rosa Mª Camero, Norberta Gallego Moreno, Rocío García Montañés, Aranzazu Gómez Méndez, Tatiana Gutiérrez Peralta, Soraya Rodríguez Pérez | 93,17% |
| AEG.1.2 | Control de uso del coche oficial | Optimizar el servicio del conductor de la UNIA, trasladando a cargos y personal de la Universidad y realizando servicios varios en los que se necesite transporte | Suma mensual de traslados y actividades realizadas exceptuando los traslados al Rector | Plantilla cumplimentada | V.B.--- V.O. Medir | Ángel Bote Ambrosio | 48,00 |
| AEG.1.3 | Control del consumo de gasolina del coche oficial | Optimizar el uso y consumo del vehículo oficial | Total del gasto de gasolina del año y Total Km. Realizados por el coche oficial en 2013 | Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados | V.B.--- V.O. Medir | Ángel Bote Ambrosio | 6.220€ - 56.200 Km.; Gasto= 0,11 Km. |
| Proceso Clave : Gestión de la comunicación del Equipo de Gobierno | | | | | | | |
| AEG.2.1 | Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria | Mantener la fiabilidad en el flujo de comunicación de los cargos hacia la comunidad universitaria a través de correos electrónicos | Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria | Agenda, documentos, convocatorias ... | V.B. 1886 V.O. Mantener el valor base | Mª. Dolores Laffarga Briones - Leonor Burgos Benítez - Rosa Mª. Camero Cobacho - Rocío García Montañés - Tatiana Gutiérrez Peralta - Soraya Rodríguez López | 2070,00 |
| Proceso Clave : Gestión de solicitudes de citas y reuniones | | | | | | | |
| AEG.3.1 | Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas | Dar a conocer a todo el equipo de gobierno y departamento de prensa y comunicación, con la mayor celeridad, la disponibilidad de los cargos y sus actividades institucionales dentro y fuera de la Universidad. | T=Total de actividades institucionales informadas/Total de actividades institucionales comunicadas x 100 | Agenda compartida | V.B.1632 V.O. Mantener el valor base | Mª. Dolores Laffarga Briones - Tatiana Gutiérrez Peralta - Aranzazu Gómez Méndez - Soraya Rodríguez López - Rocío García Montañés - Rosa Mª. Camero Cobacho - Leonor Burgos Benítez - Mª. Teresa Blanco Ramírez - Norberta Gallego Moreno, Inmaculada Pérez-Vera, Juan Ramón Rico Cabrera | 1744,00 |
| Proceso Clave : Organización de actos | | | | | | | |
| AEG.4.1 | Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente | Mantener la difusión de los actos institucionales de la Universidad con el envío de invitaciones vía email. | Tasa = Nº de actos difundidos vía email/Nº total de actos institucionales x 100 | Actividades institucionales | V.B. 100% V.O. Mantener valor base | Mª. Dolores Laffarga Briones, Mª. Teresa Blanco, Norberta Gallego Moreno, Aranzazu Gómez Méndez, Inmaculada Pérez-Vera Hernández, Juan Ramón Rico Cabrera | 100% |

El proceso clave Gestión de la comunicación correspondiente al Mapa de procesos clave de ésta área ha sido modificado durante el año 2013, pasando a denominarse *Gestión de la comunicación del Equipo de gobierno*, realizando también una revisión y actualización en las tareas que corresponden al equipo de Personal de administración y servicios asignado al área.

Resultados de indicadores:

Una vez implementado por el personal del área las herramientas informáticas de control, que les han permitido medir los resultados obtenidos de las actividades y tareas encomendadas en el uso de sus funciones en 2012, este año se ha realizado la medición a través de indicadores asociados a los objetivos que en cada proceso se han planteado.

De los 3 indicadores que el año anterior tenía el proceso Asistencia a órganos de gobierno, dos de ellos se han sustituido, siendo los siguientes los que se han incorporado:

- Control del uso del coche oficial
- Control del consumo de gasolina del coche oficial

Respecto del proceso clave *Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno* que ha sido actualizado, mantiene el mismo indicador que el año anterior: Tasa de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad universitaria.

Todos los indicadores aportados han cumplido con los valores objetivos propuestos. Las evidencias que se aportan (listados, plantillas de control con los resúmenes de gastos, resultados de la agenda compartida, Joomla), ponen de manifiesto que son claras y suficientes para valorar su cumplimiento y valorar sus resultados como positivo.

Área de Gerencia

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|---|---|--|--|---|---|---|--|
| Proceso Clave : Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria | | | | | | | |
| GER.1.1 | Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año. | Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año. | Binario | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno | V.B.SI V.O. Mantener fecha prevista en el indicador | Luisa Rancaño Martín, Eusebio Rojas Marcos Merchante, Fernando Palencia Herrejón, Pedro Martín Guzmán, Isabel Lara Montes | SI - Consejo de Gobierno de 12/11/2013 |
| Proceso Clave : Planificación y gestión de la contratación | | | | | | | |
| GER.2.1 | Elevar a Consejo de Gobierno el Plan de medidas para la eficiencia del gasto | Planificación de la contratación en la Universidad | Binario | Acta del Consejo de Gobierno | V.B.NO V.O. SI | Luisa Rancaño Martín | SI - Consejo de Gobierno de 17/03/2013 |
| GER.2.2 | Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados | Planificación de la contratación en la Universidad | $Tasa = \frac{N^{\circ} \text{ de contratos de suministros y servicios optimizados}}{\text{Total de contratos realizados}} \times 100$ | Informe de la Sección de Gestión Económica y Contratación sobre la comparativa de contratos | V.B.100% de optimización en 2012 V.O. Mantener el valor base | Luisa Rancaño Martín, Eusebio Rojas Marcos Merchante, Fernando Palencia Herrejón, Pedro Martín Guzmán, Isabel Lara Montes | 1,00 |
| Proceso Clave : Planificación y gestión de RR.HH. | | | | | | | |
| GER.3.1 | Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS | Avanzar en los aspectos relacionados con la planificación y dirección de los RR.HH. especialmente con la carrera profesional del PAS | Binario | Actas del Consejo de Gobierno, resoluciones, acuerdos e informes | V.B.--- V.O. Medidas adoptadas | Fernando Palencia Herrejón | Convocatoria 15 plazas escala administrativa, Resolución 16/09/2013 - Concurso de méritos de funcionarios PAS Resolución 72/2013 |
| Proceso Clave : Planificación de la formación y desarrollo del PAS | | | | | | | |
| GER.4.1 | Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente | Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por Competencias antes del 30 de junio del año siguiente | Binario | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno | V.B.NO V.O. SI | Luisa Rancaño Martín | SI - Consejo de Gobierno 16/05/2013 |
| GER.4.2 | Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente. | Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente | Binario | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno | V.B.NO V.O. SI | Isabel Lara Montes | SI - Consejo de Gobierno 14/06/2013 |

| Proceso Clave : Dirección de servicios generales | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---------------------------------------|---|---|
| GER.5.1 | Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad | Mejora de la gestión y difusión de las residencias de la UNIA | Binario | Acuerdo, informes, medidas de publicación y difusión, herramientas que mejoren la gestión y difusión | V.B.--- V.O. Medidas adoptadas | Eusebio Rojas-Marcos Merchante, Pedro Martín Guzmán | Publicación en web información servicios ofrecidos desde la UNIA y compromiso en Carta de Servicios.(*) |
| Proceso Clave : Rendición de cuentas | | | | | | | |
| GER.6.1 | Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año | Presentar al Consejo de Gobierno la rendición de las cuentas de la Universidad, una vez auditadas, antes del 1º de junio de cada año | Binario | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno | V.B.SI V.O. Mantener el valor base | Luisa Rancaño Martín, Eusebio Rojas Marcos Merchante, Fernando Palencia Herrejón, Pedro Martín Guzmán, Isabel Lara Montes | SI - Consejo de Gobierno 16/05/2013 |
| Proceso Clave : Seguimiento y control de la gestión por procesos | | | | | | | |
| GER.7.1 | Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno | Informar al Consejo de Gobierno los planes de mejora de las áreas y de los servicios derivados del seguimiento y del cumplimiento de los indicadores de la gestión por procesos | Binario | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno | V.B.NO V.O. SI | Luisa Rancaño Martín | SI - Consejo de Gobierno 19/03/2013 |
| Proceso Clave : Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica | | | | | | | |
| GER.8.1 | Nº de procesos diseñados para su implantación. | Medir el grado de colaboración en la implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica | Sumatorio de procesos diseñados para su implantación | Informes presentados a Gerencia de la organización de la implantación | V.B.1 V.O.2 | Diego Torres Arriaza | Procedimiento: Devolución de precios públicos - manual para la implantación de la herramienta ECO |
| Proceso Clave : Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas Informáticos | | | | | | | |
| GER.9.1 | Tasa de asistencias realizadas con éxito del total de asistencias solicitadas | Medir el grado de contribución en el desarrollo y planificación de las estructuras de los Sistemas de Información de la UNIA | Tare Aex/Asol | Contratos elaborados, solicitudes de actuación, correos electrónicos, productos generados | V.B.75% V.O. 80% | Diego Torres Arriaza | 100% - Peticiónes: 4 - Asistencias: 4 |

| Proceso de Apoyo: Registro | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|--|--|--|--|---|
| PA.REG.1 | Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas | Determinar el grado de actuación sobre las entradas en formato digital (correo-e) registrado por el personal de registro | $T_{Act.} = \frac{E_{Reg.}}{E_{Rec.}}$ | Correos electrónicos almacenados en los registros de las Sedes | V.B.0 V.O. Establecer el valor base | Fernando Siviero, Isabel Cruz Martínez, Layla Hachimi Pérez, Inmaculada de Guzmán Salas | Cartuja: 13%; Rábida: 32%; Baeza: 52%; Málaga: 47% |
| PA.REG.2 | Tasa de registros incompletos respecto del total de registros | Determinar el número de registros incompletos que se producen al realizar el asiento registral por el personal de registro. | $T_{Act.} = \frac{E_{Reg.}}{E_{Inc.}}$ | Aplicación ARIES de Registro UNIA | V.B. --- V.O. Establecer el valor base | Fernando Siviero, Isabel Cruz Martínez, Layla Hachimi Pérez, Inmaculada de Guzmán Salas | 0,00 |

Siguiendo las indicaciones propuestas por la Gerencia en el Informe de Gestión por Procesos de 2012, en vista a los resultados de algunos indicadores en 2012, condicionados por la actual situación económica y por el R.D. Ley 20/2011 de Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, así como la Ley de Presupuestos Generales del Estado, ésta área ha sustituido aquellos indicadores que se veían condicionados por los motivos antes aducidos, y que se relacionan a continuación según los procesos clave correspondientes:

- Proceso clave : Planificación y gestión de la contratación anual
Indicador: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto
- Proceso clave: Planificación y gestión de los RR.HH.
Indicador: Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS

Igualmente se sustituyen los indicadores de los procesos clave siguientes:

- Proceso clave: Dirección de servicios generales
Indicador: Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad.
- Proceso clave: Seguimiento y control de la gestión por procesos
Indicador: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno

Todos los indicadores han obtenido los valores objetivos que se proponían. Las evidencias aportadas son suficientes, hacen referencia a los diferentes Consejos de Gobierno donde se han presentado los informes, actas, resoluciones de aquellos indicadores que así lo requerían; igualmente se aportan enlaces a la web en algunos de ellos e Informe de la Sección de Gestión Económica y Contratación sobre la comparativa de contratos.

Todas las evidencias aportadas demuestran que la valoración global de todos los indicadores es positiva.

Respecto a los integrantes de la Unidad de Registro, como ya ocurrió el año anterior, siguen incluidos en el área de Gerencia, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 12 del Acuerdo que regula el Complemento de Productividad. El proceso en el que se enmarcan sus tareas y funciones es considerado como un proceso de apoyo.

En el citado Informe de Gestión por Procesos presentado por la Gerencia se proponía que el indicador *Tasa de actuaciones atendidas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas* tenía escasas posibilidades de presentar índices de mejora en lo sucesivo, que se cambiara el indicador, por lo que los integrantes de la Unidad han presentado los siguientes indicadores para este año:

- Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas
- Tasa de registros incompletos respecto del total de registros

Los resultados presentados son positivos, ya que al ser el primer año que se miden las tasas no había valores base que superar, siendo el objetivo de este año la propia medición. Las evidencias, claras y suficientes, han sido presentada por Sede y de forma mensual respecto del primer indicador; en cuanto al segundo, la evidencia aportada justifica que a través de la aplicación utilizada por la Unidad se demuestra su cumplimiento.

Área de Control Interno

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | TIPO INDICADOR | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|---------------------------------------|---|--|---|----------------|----------------|--|-----------------------------|-----------|
| Proceso Clave: Control Interno | | | | | | | | |
| CIN.1.1 | Nº de actas fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas anualmente | Levantar trimestralmente actas de fiscalización y control de todas las cuentas de tesorería de la UNIA | Suma de Nº cuentas de tesorería x trimestre = nº de actas anuales | Actas firmadas | De resultado | V.B.: 1 acta anual por cada cuenta V.O.: tres actas anuales | Servicio de Control Interno | |
| CIN.1.2 | Control financiero permanente | Realizar informe anual de control de las operaciones de ingresos y gastos de las Sedes | Binario | Informe anual | De resultado | V.B.: SI V.O.: Mantener el valor base | Servicio de Control Interno | |
| CIN.1.3 | Seguimiento y control de la contratación | Realizar informe anual de seguimiento de la contratación de las sedes | Binario | Informe anual | De resultado | V.B.: SI V.O.: Mantener el valor base | Servicio de Control Interno | |

Los indicadores de los procesos clave del Área de Control Interno no presentan resultados, por haberse encontrado su responsable en situación de IT la mayor parte del año y estar constituida este área por una sola persona, aunque se mantienen como tales dentro del conjunto de indicadores del catálogo de indicadores que corresponden a los procesos clave de la UNIA.

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|---|--|---|--|----------------------------------|---|-------------------|
| Proceso Clave: Gestión de ingresos | | | | | | | |
| ECR.1.1 | Tiempo de identificación del apunte bancario | Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la universidad y el asiento del cobro en la contabilidad | $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FAi - Fli}{n}$ FI= fecha de ingreso en cuenta; FA=fecha de asiento del cobro; n=nº de cobros; X=número de días | Extracto bancario. Justificante de ingreso | V.B.: 15 días V.O.: 10 días | Francisco Gómez Gómez, Mercedes Jiménez Martínez, Mercedes Herranz Sánchez-Rubio, | 7,22 días. |
| ECR.1.2 | Tasa de justificantes de ingresos erróneos | Reducir el número de justificantes erróneos | $X = \frac{E}{J} \times 100$ E=nº.de justificantes erróneos; J=nº. de justificantes generados | Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados | V.B.: 3,50% V.O.: 3,00% | Francisco Gómez Gómez, Rocío González Aguilar, Mercedes Jiménez Martínez, Sara García Guerra, Vanesa Valdivia Vasco | 2,96% |
| Proceso Clave: Gestión de Gastos | | | | | | | |
| ECR.2.1 | Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días. | Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable | $T = \frac{\sum_{i=1}^n FCi - FRi \leq 16}{n}$ T=tasa; FP=fecha de pago; FR=fecha de registro; FC=Fecha de creación del documento contable; n=nº de justificantes de gasto | Justificantes de gasto | V.B.= 89% V.O.= 90% | Francisco Gómez Gómez, Ana Noriega Torrente, Betsabé Alonso Gallego, Francisco J. Quintero Hernández, Antonio C. Cejudo Moreno, Juan J. Morón García, Mª. José Meier Pantoja, Mª. Teresa Gallego Moreno, Rafaela Aragón Delgado, Rosario Ortuño Sánchez, Sara García Guerra | 90,39% |
| ECR.2.2 | Tasa de justificantes de gastos erróneos | Reducir el número de justificantes erróneos | $X = \frac{E}{J} \times 100$ E=nº.de justificantes erróneos ; J=nº. de justificantes generados | Justificantes de gasto | V.B.: 2,59% V.O.: 2,50% | Francisco Gómez Gómez, Juan J. Morón, Francisco J. Quintero, Ana Noriega Torrente, Rafaela Aragón Delgado, | 1,88% |
| Proceso Clave: Liquidación de honorarios a profesores | | | | | | | |
| ECR.3.1 | Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro | Reducir las liquidaciones de honorarios a profesores que causan reintegro en las cuentas de la Universidad por errores diversos en las liquidaciones generadas | $X = \frac{E}{L} \times 100$ E=nº.de liquidaciones erróneas; L=nº. de liquidaciones generadas | Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro | V.B.= 0,69% V.O.= 0,65% | Francisco Gómez Gómez, Betsabé Alonso Gallego, Rocío González Aguilar, Mª. José Meier Pantoja, Mª. Teresa Gallego Moreno, Rosario Ortuño Sánchez, Vanesa Valdivia Vasco. | 0,57% |
| Proceso Clave: Contratación | | | | | | | |
| ECR.4.1 | Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado | Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización del contrato por procedimiento negociado | $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FFi - FSi}{n}$ FS=fecha de solicitud; FA=fecha de aprobación del expediente; n=número de expedientes | Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes | V.B.= 60 días V.O.= 45 días | Francisco Gómez Gómez, Mercedes Herranz Sánchez-Rubio | 22 días |
| ECR.4.2 | Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto | Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización del contrato por procedimiento abierto | $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FFi - FSi}{n}$ FA=fecha de aprobación del expediente; n=número de expedientes | Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes | V.B.= 150 días V.O.= 120 días | Francisco Gómez Gómez | 200 días |

| Proceso Clave: Gestión de Convenios | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| ECR.5.1 | Tasa anual de errores en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual | Mejorar la fiabilidad en la tramitación de los convenios. Establecer la tasa de error en la subida al Campus Virtual de las modificaciones de las propuestas de convenios para su tramitación. | $T = \text{Número de errores} / \text{Total de mensajes} \times 100$ | Mensajes de subida a plataforma | V.B.=0 V.O. = Determinar el valor base | Emilio Garzón Heredia | 12,50% |
| ECR.5.2 | Tasa anual de cumplimiento del plazo en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual | Agilizar la tramitación de los convenios. Subir al Campus Virtual las modificaciones de las propuestas de convenios para su tramitación en el plazo de tres días desde la recepción de las modificaciones | $T = \text{Número de mensajes en plazo en la plataforma} / \text{Total de mensajes} \times 100$ | Correo electrónico con la recepción de la modificación de la propuesta. Mensaje de subida a la plataforma | V.B.=0 V.O. = Determinar el valor base | Emilio Garzón Heredia | 75% |
| Proceso Clave: Gestión de Subvenciones | | | | | | | |
| ECR.6.1 | Tasa anual de errores en las solicitudes de subvención presentadas | Mejorar en la tramitación de solicitudes de subvención. Determinar la tasa de error en las solicitudes de subvención presentadas fuera del plazo de diez días desde la instrucción que dispone su solicitud. | $T = \text{Errores en las solicitudes de subvenciones presentadas} / \text{Total de subvenciones presentadas} \times 100$ | Constancia expedida por el Jefe de Sección de Convenios y Subvenciones de la relación de subvenciones presentadas con errores. Escritos de remisión de solicitudes de subvención con registro de salida o resguardo telemático | V.B.=0 V.O. = Determinar el valor base | Emilio Garzón Heredia | 0,00 |
| Proceso Clave: Gestión de Nóminas | | | | | | | |
| ECR.7.1 | Tasa media de errores en el pago de las nóminas | Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS | $TM = (\text{nº de errores detectados}) \times 100 / (\text{nº total de trabajadores} * 12)$ | Reparos del Servicio de Control Interno | V.B: 0 V.O.: 0,3 | Antonio Castilla Higuero, Rocío Paramás Nieto, | 0% - No existen reparos en el Servicio de Control Interno. |
| ECR.7.2 | Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA | Eficaz gestión de la nómina | $TM = (\text{Total (Días comunicación - Día recepción)} / \text{núm. Partes comunicados por RED})$ | Registros del sistema RED | V.B: 0 V.O.: Obtener el valor base | Antonio Castilla Higuero, Rocío Paramás Nieto, | 1,69 días |
| Proceso Clave: Gestión de Personal | | | | | | | |
| ECR.8.1 | Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos | Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios internos. Exceptuándose periodos no laborales | $Tm = (\text{Sumatorio}) \text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada} / \text{Nº de solicitudes o peticiones recibidas}$ | Fuentes de información y documentación expedida | V.B: --- V.O.: Obtener valor base | Antonio Castilla Higuero, Rafael Sáenz Fernández | 1,86 días |
| ECR.8.2 | Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos | Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales | $Tm = (\text{Sumatorio}) \text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada} / \text{Nº de solicitudes/peticiones recibidas}$ | Registro de entrada a la Universidad y archivador solicitudes | V.B: 9,69 días V.O.: Mantener el valor base | Antonio Castilla Higuero, Rafael Sáenz Fernández | 4,55 días |
| ECR.8.3 | Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia | Medir el tiempo de respuesta desde la autorización de Gerencia/Vicegerencia a la tramitación en Wcronos | $Tm = \text{Fecha realización} - \text{Fecha gestión por Gerencia/Vicegerencia}$ | Base de datos de Wcronos | V.B: 0,66 días hábiles V.O.: Mantener valor base | Antonio Castilla Higuero, Rafael Sáenz Fernández | 0,128 días |
| Proceso Clave: Gestión de las Ayudas de Acción Social | | | | | | | |
| ECR.9.1 | Tasa de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones. | Mejorar la gestión y el abono de las ayudas de acción social de anticipos reintegrables | $\text{Total ayudas de A.S. de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso} / \text{Total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo} * 100$ | Solicitudes y base de datos de nómina | V.B: 100% V.O.: Mantener el valor base | Antonio Castilla Higuero, Rocío Paramás Nieto, | 100% |

| Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Procesos | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|--|
| ECR.10.1 | Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos | Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores para la elaboración por la Gerencia del Informe Final de Gestión por Procesos para la toma de razón del mismo por el Consejo de Gobierno | Binario | Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia | V.B.: NO V.O.: SI | Carolina Jurado Márquez | Gerencia por la Sección de Planificación y Formación de RR.HH. del Informe de Resultados de la Gestión por Procesos 2012, realizado con la documentación aportada por los Responsables de procesos de las Áreas y cuya documentación obran en poder de la Sección. Oficio de remisión a la Gerencia de fecha |
| Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Competencias | | | | | | | |
| ECR.11.1 | Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS | Determinar el número de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación anual de competencias realizadas y enviadas al PAS | $T = \frac{\text{E-Certificados erróneos}}{\text{E-Certificados}} \times 100$ | Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Correos electrónicos de envío al PAS | V.B.: 0 V.O.: Determinar el valor base | Rocío Delgado Gallego, Carolina Jurado Márquez | 0,04 |
| Proceso Clave: Gestión de la Formación del PAS | | | | | | | |
| ECR.12.1 | Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos | Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la entrega del certificado | $T = \frac{TCe \leq 25 \text{ días}}{TCe} \times 100$ | Partes de asistencia - En caso que exista evaluación: Actas de evaluación emitidas por el formador - Oficios emitidos desde la Sección para la entrega de los certificados - Listados de Recibi. | V.B.: 95% V.O.: 96% | Rocío Delgado Gallego, Celia Macías Domínguez | 100% |
| ECR.12.2 | Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas | Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la emisión de las encuestas | $TAF = \frac{\text{Total de Acciones Formativas encuestadas}}{\text{Total de Acciones Formativas}} \times 100$ | Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY y resultados de encuestas archivadas | V.B.: 95% V.O.: Mantener el valor base | Rocío Delgado Gallego | 100% |
| ECR.12.3 | Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas objeto de liquidación realizadas | Emitir al menos el 95% de las liquidaciones generadas por actividades formativas del PAS, objeto de liquidación, en un plazo no superior a 23 días desde la finalización de la actividad formativa; en caso de existir evaluación desde la recepción de las actas de calificación | $T = \frac{TLAF \leq 23 \text{ días}}{TAF} \times 100$ | Partes de asistencia - Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador | V.B.: 95% V.O.: Mantener el valor base | Carolina Jurado Márquez | 100% |
| Proceso Clave: Evaluación de la PRL | | | | | | | |
| ECR.13.1 | Plan de Prevención | Realizar la Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo de toda la Universidad, con criterios de profesionalidad y calidad, que permitan alcanzar una conclusión clara sobre el riesgo y, en su caso, proponer y priorizar las acciones preventivas mediante planes de prevención anuales | $T = \frac{ERR}{PT} \times 100$ | Documentación sobre los puestos de trabajo evaluados, conjuntamente el Servicio de prevención ajeno y el Servicio de prevención de la UNIA. | V.B.: 5% V.O.: 10% | Manuela Fernández Rodríguez | 1,00 |
| Proceso Clave: Planificación de las emergencias | | | | | | | |
| ECR.14.1 | Implantación de los Planes de Autoprotección en todas las Sedes | Organizar los medios humanos y materiales en cada una de las Sedes, para prevenir los riesgos de incendios o cualquier otro equivalente, garantizando la evacuación y la intervención inmediata interna o externa | Binario | Nombramientos de los equipos de emergencia. Listado y programas de cursos sobre primeros auxilios y emergencias | V.B.: --- V.O.: Encargo y redacción sobre primeros auxilios y emergencias | Manuela Fernández Rodríguez | 51 |
| Proceso Clave: Coordinación de la vigilancia de la salud | | | | | | | |
| ECR.16.1 | Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados | Coordinar la vigilancia de la salud de acuerdo con el Plan de Prevención mediante reconocimientos específicos y adecuados a los riesgos del puesto de trabajo de todos los trabajadores/as. | $T = \frac{RMR}{RMA} \times 100$ | Listados de los reconocimientos médicos realizados según los protocolos específicos para cada puesto de trabajo en las 4 Sedes. | V.B.: 25% V.O.: 50% | Manuela Fernández Rodríguez | 0,96 |

Los resultados obtenidos en los indicadores de este área se relacionan a continuación englobados según la subárea a la que pertenezcan los diferentes procesos clave de las mismas.

a. Subárea de Gestión económica

Los 2 indicadores correspondientes al proceso clave Gestión de Convenios se han modificado, ya que sus resultados positivos desde 2010 indican que están superados y que habría que buscar el cambio a indicadores de fiabilidad para la mejora del proceso. Los nuevos indicadores son los siguientes:

- Tasa anual de error en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual.
- Tasa anual de cumplimiento del plazo en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual.

El proceso clave Gestión de Subvenciones presenta un nuevo indicador *Tasa anual de error en las solicitudes de subvención presentadas*, y se anula el indicador *Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo*.

De los 10 indicadores pertenecientes a los 6 procesos clave de esta subárea, todos menos uno, han obtenido resultados positivos, a pesar que los valores objetivos propuestos para 2013 han sido muy elevados.

El indicador *Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto*, correspondiente al proceso clave de Contratación, no cumple con el valor objetivo establecido; el Director del área manifiesta que al haberse formalizado un solo contrato de este tipo, el resultado no es representativo del cumplimiento del objetivo, y que además ha sido de enorme complejidad. Comenta así mismo la dificultad que este año ha tenido el personal del área a causa de las bajas de funcionarios no cubiertas, y hayan tenido que recurrir a la ayuda de personal de otras áreas que no tienen los conocimientos oportunos como para desarrollar adecuadamente estas tareas, lo que hace que se disminuyan los resultados positivos, y por tanto, se incremente el número de errores.

Las evidencias aportadas, justificantes, extractos bancarios aportadas son suficientes y aclaratorias de los resultados obtenidos, siendo todos los indicadores de esta suárea, salvo el ya mencionado, valorados positivamente.

b. Subárea de Recursos Humanos

Esta subárea presenta los resultados de los indicadores correspondiente a los procesos clave de la Secciones de Personal y Nóminas, Planificación y Formación, y Prevención de Riesgos Laborales. En las 3 secciones se han producido actualizaciones en los indicadores de los procesos clave, siendo sustituidos o modificados los siguientes:

- Proceso clave : Gestión de Personal
Indicadores. De los 3 indicadores de este proceso clave, dos han sido sustituidos por su inoperancia, y se han sustituido por: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos y Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia.
- Proceso clave: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos
Indicador: Se modifica el plazo de presentación del indicador *Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos*, debido a los problemas que suponía el escaso tiempo que suponía años anteriores para poderlo realizar desde la recogida de la documentación aportada por los responsables de procesos y la presentación a la Gerencia.
- Proceso clave: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias
Indicador: El indicador anterior se ha sustituido por estar superado sus valores, siendo modificado por el indicador de fiabilidad *Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS*.
- Proceso clave: Coordinación de la formación en PRL.
Este proceso ha sido anulado, por tanto se han eliminado también sus indicadores

Las evidencias aportadas en los 14 indicadores de la subárea de Recursos Humanos, reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos, Informes de resultados, Certificaciones de evaluación de competencias, listados de reconocimientos médicos, documentos sobre los puestos de trabajo evaluados por el Servicio de PRL, entre otros, demuestran que los valores objetivos que se pretendían han sido superados, por lo que su evaluación de todos los indicadores es positiva.

Área de Gestión Académica

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|---|--|---|---|--|---|---|----------------|
| Proceso Clave: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria | | | | | | | |
| GAC.1.1 | Tasa de comunicaciones realizadas a las Sedes e interesados dando traslado de los informes de la Comisión de Extensión Universitaria y de los Acuerdos de la Comisión de posgrado relativos a las propuestas de programaciones, en el plazo de 10 días hábiles desde la celebración de la sesión de la Comisión respectiva | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso | $T = \frac{nCP}{nCT} \times 100$ nCP=Número de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido nCT=Número total de comunicaciones realizadas | Informes, actas, anotaciones de salida del Registro general | V.B. --- V.O. Establecer valor base | Maria Rodríguez Martínez, Rosa Sandoval Lanceta, Elena González Gil, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, Vicente J. Gallego Simón, Marina Lechuga Fernández, Aurora Caparrós Cayuela. | 100,00% |
| Proceso Clave: Gestión de admisión y matrícula | | | | | | | |
| GAC.2.1 | Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el Área | La incorporación de las TIC para mejorar la accesibilidad del alumno | $T = \frac{N^{\circ} \text{ Programas académicos con proceso de automatrícula habilitado} / N^{\circ} \text{ total de Programas académicos ofertados}}{100}$ | Informes UXXI y Campus Virtual | V.B.: --- V.O.: Establecer el valor base | Maria Rodríguez Martínez, Rosa Sandoval Lanceta, Elena González Gil, Mercedes dorado Martínez, Otilia Guzmán Tejero, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, manuel Andrés, M.ª José Duarte Prieto, Daniel Barrón Guerra, Vicente J. Gallego Simón, Marina Lechuga Fernández, Juana García gómez, M.ª Luz Gomáriz Laguna. M.ª Isabel Jiménez C4ruz, Ana I. Padilla Nebera, Aurora Caparrós Cayuela, Layla Hachimi Pérez, M.ª José Rodríguez Castaño, Eva Romance Agüera | 54,55% |
| GAC.2.2 | Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica. | La incorporación de las TICs para mejorar la accesibilidad del alumno | $T = \frac{N^{\circ} \text{ alumnos incorporados en CV antes del inicio de la actividad académica} / N^{\circ} \text{ total de alumnos matriculados}}{100}$ | Informes UXXI y Campus Virtual | V.B.: --- V.O.: Establecer el valor base | María Rodríguez Martínez, Josefa Reyes Arias, Pilar Heredia González, Joaquín Torreblanca López, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, M. Victoria Vázquez Aguado, Vicente J. Gallego Simón, Marina Lechuga Fernández, Francisca Contreras López, Bernabela Murillo Serrano, Aurora Caparrós Cayuela, Eva Romance Aüera, layla Hachimi Pérez, M.ª José Rodríguez Castaño, Soledad Blanco Funcia. | 86,20% |
| Proceso Clave: Gestión de becas | | | | | | | |
| GAC.3.1 | Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas | Disminuir errores de baremación de solicitudes de becas | $T = \frac{nN}{nCr} \times 100$ nN=Nº de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días desde la emisión del Acta de concesión de la beca; nCr: Nº total de comunicaciones a realizar | Correos electrónicos enviados a los solicitantes notificándoles la publicación de la propuesta provisional | V.B. --- V.O. Establecer el valor base | Vicente Gallego Simón, Ricardo Almeida, Aurora Caparrós Cayuela, Narciso Coronel García, Josefa Reyes Arias, Pilar Heredia González, Francisco Aranda Delgado, M. Victoria Vázquez, M. Ángeles de la Villa, M. del mar Benítez, Alfonso J. Romero Sánchez-Guerra. | 90,00% |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|---|---------------|
| GAC.3.2 | Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción | Obtención de referentes para la mejora del proceso de becas | $T = \frac{nN}{nSr} \times 100$ $nN = \text{Nº de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días; } nSr: \text{Nº de solicitudes recibidas}$ | Oficina virtual, Registro General, Correo electrónico | V.B. --- V.O. Establecer el valor base | Vicente Gallego Simón, Ricardo Almeida, Aurora Caparrós Cayuela, Narciso Coronel García, Josefa Reyes Arias, Pilar Heredia González, Francisco Aranda Delgado, M.Victoria Vázquez, M. Ángeles de la Villa, M. del mar Benítez, Alfonso J. Romero Sánchez-Guerra. | 70,09% |
| Proceso Clave: Gestión de Planes de Estudio | | | | | | | |
| GAC.4.1 | Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica) | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso así como potenciar la incorporación de las TIC | $T = \frac{nEP}{nTE} \times 100$ $nEP = \text{número de encuestas remitidas dentro del plazo fijado; } nTE = \text{número total de encuestas}$ | Registros informáticos | V.B.90% V.O. 90% | María Rodríguez Martínez, Elena González Gil, Otilia Guzmán Tejero, Joaquín Torreblanca López, David de la Fuente Ramírez, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, Manuel Andrés García, M. José Duarte Prieto, Daniel Barrón, Alfonso J. Romero Sánchez-Guerra, Vicente Gallego Simón, Marina Lechuga Fernández, Francisca Contreras López, Bernabela Murillo Serrano, Lourdes Soria Herrera, Antonio Ortega Ruiz, Aurora Caparrós Cayuela, Soledad Blanco Funcia. | 92,67% |
| GAC.4.2 | Tasa de Actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante (UXXI Académico) en un plazo mínimo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar de la Universidad. | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso así como potenciar la incorporación de las TIC | $T = \frac{nTP}{nTT} \times 100$ $nAC = \text{número de Actas cerradas en el plazo establecido; } nTA = \text{número total de Actas cerradas}$ | Informes Registro, UXXI | V.B.--- V.O. Establecer el valor base | María Rodríguez Martínez, Otilia Guzmán Tejero, Josefa Reyes Arias, Pilar Heredia, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, Francisco Aranda, M. José Duarte Prieto, Alfonso J. Romero Sánchez-Guerra, M. Ángeles de la Villa, Vicente Gallego Simón, Juan García Gómez, M. Isabel Jiménez Cruz, Ana I. Padilla Nebrera, Aurora Caparrós Cayuela. | 79,36% |
| Proceso Clave: Gestión de Títulos Propios | | | | | | | |
| GAC.5.1 | Tasa de expedientes de solicitudes de títulos propios revisados y validados dentro del plazo de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el total de solicitudes de títulos tramitados | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso | $nTP = \text{número de solicitudes de títulos revisados y validados en el plazo establecido; } nCT = \text{número total de solicitudes de títulos tramitados}$ | Expedientes de solicitudes de títulos propios | V.B. 93% V.O. 93% | M. José Chatín Muñoz, María Rodríguez Martínez, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, Francisco Aranda Delgado, M. Ángeles de la Villa Gómez, M. del Mar Benítez Muñoz, M. José Duarte Prieto, Alfonso J. Romero Sánchez Guerra, Vicente Gallego Simón, Juana García Gómez, M. Luz Gomáriz Laguna, M. Isabel Jiménez Cruz, Ana I. Padilla Nebrera, Aurora Caparrós Cayuela, Soledad Blanco Funcia. | 96,52% |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|----------------|
| GAC.5.2 | Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos o en el plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de evaluación) | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso | $T = \frac{nDP}{nDT} \times 100$ nDP=número de diplomas emitidos dentro del plazo establecido; nDT=número total de diplomas tramitados | Informes UXXI Académico | V.B.95,06% V.O. Mantener el valor base | M. José Chatín Muñoz, Mercedes Dorado Martínez, Otilia Guzmán Tejero, Josefa Reyes Arias, Pilar Heredia González, Ricardo Almeida González, Francisco Aranda Delgado, M. Ángeles de la Villa Gómez, M. del Mar Benítez Muñoz, Vicente J. Gallego Simón, Juana Gacia Gómez, M. Luz Gomáriz Laguna, Isabel Jiménez Cruz, Ana I. padilla Nebrera, Aurora Caparrós Cayuela, Soledad Blanco Funcia. | 100,00% |
| Proceso Clave: Gestión de Títulos Oficiales | | | | | | | |
| GAC.6.1 | Tasa de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de títulos tramitados. | Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso | $T = \frac{nTP}{nTT} \times 100$ nTP=número de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados en el plazo establecido; nTT=número total de solicitudes de títulos tramitados | Expedientes de solicitudes de títulos oficiales | V.B. 87,12% V.O. 90% | M. José Chatín Muñoz, María Rodríguez Martínez, Ricardo Almeida González, M. del Mar Peinado Gallego, Francisco Aranda Delgado, M. Ángeles de la Villa Gómez, M. del Mar Benítez Muñoz, M. José Duarte Prieto, Alfonso J. Romero Sánchez Guerra, Vicente Gallego Simón, Juana García Gómez, M. Luz Gomáriz Laguna, M. Isabel Jiménez Cruz, Ana I. Padilla Nebrera, Aurora Caparrós Cayuela, Soledad Blanco Funcia. | 95,74% |

Varios son los indicadores que en el Informe de Gestión por Procesos de la Gerencia en 2012 se proponía su sustitución, proponiendo que estuvieran orientados a medir la mejora de los niveles de satisfacción de los servicios que se ofrece desde el área y a medir la eficiencia de sus recursos. En base a estas sugerencias, se han modificado la mayor parte de los indicadores de los 6 procesos clave que componen el área.

Los dos únicos indicadores que no han sido sustituidos han sido:

- Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica), correspondiente al proceso clave Gestión de Planes de Estudio.
- Tasa de expedientes de solicitudes de Títulos Oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados, que corresponde al proceso clave Gestión de Títulos Oficiales.

La valoración general de todos los indicadores es positiva y han alcanzado los valores objetivos establecidos en aquellos indicadores que así se establecían. Hay que destacar, que 6, de los 10 indicadores que presenta el área, al ser de nueva implantación, el objetivo marcado para 2013 era medirlo, siendo muy alto los valores alcanzados en la primera medición.

Las evidencias aportadas (Informes de responsables, Informes aplicación UXXI y Campus Virtual, Registros informáticos ...) son suficientes y definitorias para dar por superada la valoración de los indicadores como positivos.

Área de Gestión de las TIC

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|---|---|--|---|--|--|---|---------------|
| Proceso Clave: Adquisiciones | | | | | | | |
| TIC.1.1 | Nivel de satisfacción de los usuarios del área TICs respecto a las adquisiciones realizadas por el área | Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición | $Niv.sat = \text{Suma de puntuaciones de cada encuesta} / \text{Personas encuestadas que han contestado}$ | Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, Informe final y propuesta de mejora | V.B: 4,33% V.O.: 4,33% | Argimiro de Arriba Martín, Monica Jiménez Aguilar, Roberto Francisco Arroyo Moreno, Francisco Sánchez Benavides, Antonio Romero Rodríguez, Antonio Romero Rodríguez, Rafael Herdugo Contreras, Neftalí Ríos del Moral, José A. García Gutiérrez | 5,00% |
| Proceso Clave: Asistencia a Usuarios/Clientes | | | | | | | |
| TIC.2.1 | Tiempo medio en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia | Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios de identidad y autenticación de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible | (*) | Ticket de las solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad | V.B: 1,35 días V.O.: 1,35 días | Nicolás Criado Vicente, Francisco Sánchez Benavides, Mónica Jiménez Aguilar, Roberto Arroyo Moreno, Antonio Moreno, Rafael Herdugo Contreras, Neftalí Ríos del Moral, Argimiro de Arriba Martín, José A. García Gutiérrez. | 1,02% |
| Proceso Clave: Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información | | | | | | | |
| TIC.3.1 | Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA | Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas | $\text{Tiempo de operatividad de los servicios} * 100 / \text{Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios}$ | Informe generado por el área TICs basado en el sistema de monitorización | V.B: 97% de disponibilidad V.O.: 98 de disponibilidad | J. Nicolás Criado Vicente, Juan Millán Serrano, Francisco Sánchez Benavides | 98,81% |
| Proceso Clave: Administración y Servicios | | | | | | | |
| TIC.4.1 | Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN* 100/Número de Bases de datos de las que realizan copias de seguridad | Garantizar la disponibilidad de los servicios asociados a las BDs Oracle durante el proceso de backup. | $\text{Número de bases de datos que utilizan RMAN} * 100 / \text{Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.}$ | Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle | V.B: 45% V.O.: 60% | J. Nicolás Criado Vicente - Juan Millán Serrano | 61,00% |

Los 4 indicadores que presenta este área son los mismos que el año anterior; en todos ellos los resultados alcanzados han superado los valores objetivos propuestos. A la vista de las evidencias que aportan, tickets, informes y archivos LOG, demuestran que su valoración es positiva y por tanto su cumplimiento.

Área de Innovación

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|--|--|--|--|---|-----------------|
| Proceso Clave: Asistencia técnica a usuarios | | | | | | | |
| IDD.1.1 | Tasa de incidencias resueltas | Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario | $(n^{\circ} \text{ incidencias resueltas} / n^{\circ} \text{ total de incidencias}) \times 100$ | Informe de registro de incidencias | V.B: 97% V.O.: Mantener el valor base | Ildelfonso Martínez Marchena, Manuel Torres Arriaza | 98,34% |
| Proceso Clave: Virtualización de las acciones formativas | | | | | | | |
| IDD.2.1 | Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa | Mejora/reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la virtualización de una asignatura desde que se inicia dicha tarea | $T_m = \frac{\sum FR - FP}{TSV}$ FR=fecha de resolución; FP=fecha de petición; TSV=Total solicitudes de virtualización | Documentación de solicitud de petición de virtualización - Acreditaciones de fechas de trabajo realizado | V.B: 6,27 días V.O.: Mantener el valor base | José M. Fernández Chamizo | 6,2 días |
| Proceso Clave: Gestión de acciones formativas | | | | | | | |
| IDD.3.1 | Resultados de las encuestas de satisfacción de acciones formativas | Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas | $RE = \left(\sum \frac{RE}{NP} \right) / NA_c$ R=resultado de encuestas; n°P= N° de preguntas; n° A=n° de acciones | Encuestas de satisfacción de acciones formativas | V.B: 4 V.O.: Mantener el valor base | María Sánchez González | 4,33% |
| Proceso Clave: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales | | | | | | | |
| IDD.41 | Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales | Mejora/reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la virtualización de materiales y recursos digitales | $T_m = \frac{\sum FR - FP}{TSV}$ FR=fecha de resolución; FP=fecha de petición; TSV=Total solicitudes de virtualización | Documentación de solicitud de petición de virtualización - Acreditaciones de fechas de trabajo realizado | V.B: 35,6 días V.O.: Mantener valor base | José M. Fernández Chamizo, Manuel Torres Arriaza | 25 días |

| Proceso Clave: Gestión de proyectos de innovación docente | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|----------------------------|--------|
| IDD.5.1 | Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha | Proporcionar iniciativas y proyectos de innovación docente para el soporte de la innovación en la enseñanza y la gestión | Número total de proyectos | Registro de proyectos, comunicaciones correo electrónico, actas de reuniones de área | V.B: 8 V.O.: Mantener el valor base | Idefonso Martínez Marchena | 9 días |
| Proceso Clave: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico | | | | | | | |
| IDD.6.1 | Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa | Mejora/reducción del tiempo necesario para iniciar y poner en marcha una acción formativa | $T_m = \frac{\sum (AP - RI) + (NI - NAP)}{N^{\circ} \text{ acciones formativas}}$ AP=Alta participantes AF.; RC=Recepción Información; NI=Notificación indicaciones; NAP=Notificación alta participantes | Solicitud de petición de virtualización | V.B: 8,36 días V.O.: Mantener o mejorar el valor base | María Sánchez González | 6,21 |
| Proceso Clave: Gestión de la revisión de informes para pago a docentes | | | | | | | |
| IDD.7.1 | Tiempo medio de revisión y firma para pago a docentes | Mejora/Reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la fase de revisión y pago a docentes por servicio prestado | Suma (fecha envío a firma después de verificación - fecha recepción informe)/núm. informes. | Informes recibidos, comprobados y firmados | V.B: 2,39 días V.O.: Mantener el valor base | María Sánchez González | 1,76 |

El mapa de procesos del área de Innovación está formado por 7 procesos clave, y cada uno de ellos con un indicador, en todos los casos de resultado, siendo los mismos que el año anterior, no obstante, el responsable del área ha informado a ésta Sección su intención para el próximo año del cambio de algunos de ellos, ya que no tienen posibilidades de mejora, y la propia dinámica del área así lo requiere.

El Informe de la Gerencia proponía el año anterior la sustitución en la formulación en el indicador IDD.3.1 *Resultados de las encuestas de satisfacción de acciones formativas*, ya que lo que se pretendía era medir el índice de satisfacción del profesorado respecto de la actividad realizada por la Unidad, sugerencia que ha sido aceptada y reflejada en los resultados de este año.

La valoración de resultados es positiva ya que se han alcanzado los valores objetivos y mejorado en la mayoría de ellos. Las evidencias aportadas (Informe de registro de incidencias, acreditaciones de fechas del trabajo realizado, encuestas de satisfacción, registros de proyectos, etc) son claras y suficientes para demostrar en todos los casos los resultados obtenidos.

Área de Planificación y Calidad

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|---|--|---|------------------------|---|-------------|
| Proceso Clave: Estudios de satisfacción | | | | | | | |
| PCA.1.1 | Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad | Presentar y difundir los resultados de las encuestas | Nº de informes remitidos dentro del año/total informes a elaborar y remitir(5:expectativas, postgrados oficiales, másters propios y expertos, Docentia POP y cursos de verano. | Informes remitidos al Vicerrector (nota de envío) | V.B: 100% V.O.:100% | M.ª Teresa Fernández Vega, Alfonso García de Carellán Durán, Ana I. Jiménez-Freile García | 100% |
| Proceso Clave: Evaluación | | | | | | | |
| PCA.2.1 | Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM | Mantenimiento Sello EFQM | Binario | Archivo de la Sección de Planificación y Calidad | V.B: NO V.O.:SI | M.ª. Teresa Fernández Vega, Alfonso García de Carellán Durán | SI |
| Proceso Clave: Gestión y soporte de dirección estratégica | | | | | | | |
| PCA.4.1 | Elaboración del informe de seguimiento del Plan del Período 2012 | Presentar y difundir los informes de seguimiento del Plan | Binario | Informes presentados al Vicerretor de Planificación y Calidad | V.B: NO V.O.: SI | Isabel Lara Montes, M.ª. Teresa Fernández Vega | SI |

De los 3 indicadores presentados, el PCA 2.1 ha sido sustituido este año por la propia dinámica del indicador; mientras en 2012 era *Presentar la Memoria EFQM a la candidatura al sello +300 del Club de Excelencia en la Gestión al Consejo de Gobierno*, en 2013 se lo que se ha propuesto como objetivo del indicador mantener el Sello EFQM por lo que el indicador ha pasado a ser: *Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM*.

Tanto los dos indicadores de carácter binario, como el de resultado han alcanzado valores positivos de cumplimiento. La evidencias aportadas, Informes y hoja de cálculo, son claras y suficientes para comprobar los resultados.

Área de Gestión de la Comunicación

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|---|---|--|---|--|--|
| Proceso Clave: Gestión de la comunicación | | | | | | | |
| GCO.1.1 | Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por sedes en 2013. | Conocer las noticias sobre la UNIA publicadas o difundidas por los medios de comunicación social de toda la universidad y por sedes, con el objetivo de analizar la repercusión general de las actividades de la UNIA a lo largo de 2013. | Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por sedes | Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa, con información obtenida de la base de datos. | V.B.: 2133 impactos V.O.: 400 impactos mediáticos por cada sede (Excepto Málaga) | Inmaculada Trenado Rodríguez, Carlos Serrano Tirado, Guadalupe Ruiz Herrador | Impactos Totales: 1975 - - Baeza: 639; - Málaga: 230; - La Rábida: 684; - Sevilla: 654 |
| GCO.1.2 | Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional | Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de la UNIA utilizando herramientas digitales de comunicación, como son las redes sociales. Para analizar la incorporación de estas nuevas vías de comunicación, realizaremos una comparativa entre la difusión de las distintas actividades de la UNIA a través de los comunicados de prensa para medios de comunicación, con los comentarios o informaciones relativas a dicha actividades enviadas a los usuarios del espacio UNIA en la red social Facebook, a lo largo de 2013 | $\frac{\sum \text{comunicados prensa en redes sociales}}{\text{Comunicados prensa web UNIA}} \cdot 100$ | Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa. | Facebook: V.B.: 57,76% - V.O.: 60% Twitter: V.B.: --- V.O.: Obtener valor base | Inmaculada Trenado Rodríguez, Carlos Serrano Tirado, Guadalupe Ruiz Herrador | Facebook: 85% Twitter: 51% |
| Proceso Clave: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual de UNIA | | | | | | | |
| GCO.2.1 | Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos | Establecimiento y medición del tiempo de respuesta de los proyectos según su tipología | Media aritmética del tiempo de realización de proyectos /Total de proyectos | Estadísticas del Sistema OTRS e Informe | V.B.: Prioridad inmediata: 0,59 días; A corto plazo: 1,74 días; A medio plazo: 6,9 días; A largo plazo: 95 días V.O.: Mantener el valor base en todos los casos | Olga Serrano García | Prioridad inmediata: 0,575 días; A corto plazo: 1,91 días; A medio plazo: 12,393 días; A largo plazo: 31,78 días. |
| Proceso Clave: Control de difusión y gestión de proveedores | | | | | | | |
| GCO.3.1 | Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital) | Control de la producción gráfica de la UNIA | Líneas gráficas sostenibles (formato, tintas, tipo de papel) + líneas online/total de líneas gráficas | Informe anual de proyectos del departamento IVC | V.B.: 84,66% V.O.: Mantener el valor base | Olga Serrano García, Celia Macías Domínguez | 87,96% |

Todos los resultados obtenidos por el área arrojan resultados positivos respecto de los valores objetivos propuestos para 2013 y sus evidencias son claras y suficientes. Su valoración global por tanto es positiva.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

| CÓD. | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|---|---|-----------------------|--------------------------------------|--|------------------|
| Proceso Clave: Gestión de Actividades Culturales | | | | | | | |
| ACP1.1 | Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4 | Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al servicio que da el área | $TP4=100 \times P4/P$ TP4: Tasa de proveedores con nivel de satisfacción ≥ 4 ; P4: Proveedores con nivel de satisfacción ≥ 4 ; P= Proveedores que cumplimentan la encuesta | Encuestas del área | V.B.: 40% V.O.: 50% | Isabel Ojeda Martín, Antonio Flores Fernández, Rosario Pérez del Amo, Antonia Serna Conejero | 90,47% |
| ACP 1.2 | Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft | Potenciar la cultura copyleft y la generación de conocimiento compartido | Nº de actividades Copyleft x 100/nº total de actividades culturales anuales | Memoria anual | V.B.: 0 V.O.: 5% | Isabel Ojeda Martín | 6,09% |
| Proceso Clave: Gestión de Actividades de ArteyPensamiento | | | | | | | |
| ACP2.1 | Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas | Medir la eficacia en la gestión de los proyectos de UNIA arteypensamiento | EP - SR ≤ 1 mes | Informe de resultados | V.B.: --- V.O.: Inferior a un mes | Isabel Ojeda Martín | 4,75 días |
| ACP2.2 | Nº de proyectos coproducidos | Aumentar la participación de la Universidad en proyectos que propicien el pensamiento crítico | Nº de proyectos en coproducción/nº de proyectos UNIA arteypensamiento | Informe de resultados | V.B.: 2 V.O.: 3 | Isabel Ojeda Martín | 9,75% |

Siguiendo las sugerencias de la Gerencia del año anterior, se presentan dos nuevos indicadores para el proceso clave Gestión de actividades culturales, en uno de los casos, las variables no dependían de las acciones del personal de la Unidad. Los resultados, en todos los casos y sus evidencias, demuestran la superación de los valores propuestos y su valoración por tanto es positiva.

Unidad de Cooperación

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|---|--|--|---|---|---------------------------|----------------|
| Proceso Clave: Gestión de Proyectos de Cooperación | | | | | | | |
| COOP.1.1 | Tasa de errores en la formulación en la gestión de proyectos | Establecer el base sobre la tasa de errores de la formulación | $Te = P_{ce} / \text{proyectos} * 100$ | Email-registros de entradas | V.B.: -- V.O.: Establecer valor base | Mercedes Prieto Casas | 60,00% |
| COOP.1.2 | Tasa de convocatorias para la subvención de proyectos solicitados sobre el total de convocatorias localizadas | Aumentar la eficiencia en el proceso de localización de convocatorias para la subvención de proyectos (Localizar convocatorias y realizar informes de oportunidad) | $T_{Csa} = \frac{\sum_{i=1}^n Conv. Loc.}{\sum_{j=1}^n Conv. Solj.}$ | Solicitudes e Informes de idoneidad | V.B.: 0 V.O.: Medir | Pedro Vera Hornazábal | 100,00% |
| COOP.1.3 | Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo | Agilizar la tramitación del Informe final de los proyectos de la AACID. Determinar el número de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo | $T = \text{Total informes finales presentados diez días antes del fin del plazo} / \text{Total de Informes finales presentados} * 100$ | Constancia expedida por la Vicerrectora de Int. y Coop. De la relación de Informes finales presentados. Escritos de remisión de Informes finales con registro de salida | V.B.: -- V.O.: Establecer valor base | Emilio Garzón Heredia | 33,33% |
| Proceso Clave: Asistencia Técnica al Grupo de Universidades La Rábida | | | | | | | |
| COOP. 2.1 | Realización de los protocolos y/o instrucciones técnicas del proceso | Establecer los protocolos y las instrucciones técnicas que intervienen en el proceso de realización de asistencia al Grupo de Universidades La Rábida | Suma de protocolos y/o instrucciones técnicas | Protocolos realizados | V.B.: NO V.O.: SI | Francisco Aragón González | SI (2) |

El mapa de procesos clave de la Unidad de Cooperación, integrado desde 2012 en el mapa de procesos de la UNIA, ha sido modificado este año con la integración de un nuevo proceso clave: *Asistencia Técnica al Grupo de Universidades La Rábida*, debido a la importancia de las gestiones y actividades que se realizan en el Centro Andaluz de Estudios Iberoamericanos (CAEI) respecto del Grupo de Universidades La Rábida de la Universidad Internacional de Andalucía.

Al ser un nuevo proceso este año el indicador propuesto por el responsable *Realización de protocolos y/o instrucciones técnicas del proceso* era binario, siendo 2 dos protocolos que se han realizado:

- Protocolo para la gestión de ayudas a eventos (foros, cursos, etc.)
- Protocolo para la planificación de reuniones de trabajo del Grupo La Rábida

Así mismo, dentro del proceso clave *Gestión de Proyectos* se ha incluido un nuevo indicador de resultado: *Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo*, que corresponde al objetivo de agilizar la tramitación del Informe final de los proyectos de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional al Desarrollo (AACID).

Las evidencias aportadas (Constancia expedida por la Vicerrectora de Internacionalización y Grupo La Rábida de la UNIA, informes de responsables de los procesos) son suficientes para valorar positivamente los 4 indicadores presentados.

Área CRAI

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/P AS ASIGNADO | RESULTADO |
|--|--|---|---|---|--|--|--------------------|
| Proceso Clave: Acceso al documento - BIBLIOTECA | | | | | | | |
| CRA.1.1 | Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario | Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición de un documento (de cualquier tipo y en cualquier soporte) hasta que éste se recibe en la Biblioteca. La reducción de espera afecta a las necesidades del usuario en sus actividades docentes y de investigación. Esta recogida de información se hará de acuerdo con las normas establecidas por REBIUM. | $Tm = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / \text{Nº total de gestiones}$ | Informe de resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para préstamo interbibliotecario, y que coincide con el indicador REBIUM | V.B.: 5,25 días V.O.: Mantener valor base | Felipe del Pozo Redondo, Sonia Infante Perera, Josefa Funes Ortega | 5,11 días |
| Proceso Clave: Proceso Técnico - BIBLIOTECA | | | | | | | |
| CRA.2.1 | Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico | Conocer el tiempo medio de respuesta vía correo electrónico de las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital (recursos electrónicos) por parte de los usuarios | Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva / Nº total incidencias recibidas al correo biblioteca.digital@unia.es | Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es | V.B.: --- V.O.: Medir | Felipe del Pozo, Juan Torres Jaén, Miguel Dávila-Vargas Machuca | 7 horas 35 minutos |
| CRA.2.2 | Tasa de documentos (libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre el total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca | Obtener una visión del porcentaje de documentos que se reciben en la Biblioteca y que son puestos a disposición de los usuarios. Se medirá la capacidad de la Biblioteca a la hora de poner a disposición del usuario todo su fondo. | Documentos registrados/Documentos catalogados y puestos a disposición del público. | Informe de resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca | V.B.: 94,43% V.O.: 94,43% | Felipe del Pozo Redondo, Juan Torres Jaén, Inmaculada Heredia Molleja, Sonia Infante Perera, Josefa Funes Ortega, Miguel Dávila Vargas-Machuca | 94,81% |
| Proceso Clave: Producción audiovisual - AUDIOVISUALES | | | | | | | |
| CRA.3.1 | Nº de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad | Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA, como fórmula de difusión de las actividades de la Universidad | Suma de los documentos | Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio http://blogs.unia.es/uniatv/ | V.B.: 105% V.O.: 105% | Enrique Martínez López, Daniel González Gobernado | 105,00 |
| Proceso Clave: Gestión de Publicaciones - PUBLICACIONES | | | | | | | |
| CRA.4.1 | Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión | Publicitar adecuadamente cada uno de los libros editados por la Universidad | Nº total de acciones efectivas realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año | Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada | V.B.: 3 acciones por cada publicación V.O.: 4 acciones por cada publicación | Felipe del Pozo Redondo, M ^a . Dolores Lobo García | 4,00 |
| CRA.4.2 | Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA | Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la gestión de intercambio y donación. Establecer mecanismos que permitan economizar gastos | Tasa de ejemplares distribuidos por este medio sobre el total de ejemplares recibidos para realizar este servicio | Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares por donación/intercambio | V.B.: 66,37% V.O.: 66,37% | Felipe del Pozo Redondo, Inmaculada Heredia Molleja, Josefa Funes Ortega, M ^a . Dolores Lobo García | 66,79% |

Los indicadores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Innovación de la UNIA (CRAI) para 2013 están como en años anteriores en función del sector en el que se integra dentro del mismo, es decir, Biblioteca, Audiovisuales o Publicaciones. Las modificaciones de indicadores que se han producido en estos son las siguientes:

1. Biblioteca

En el proceso clave denominado *Proceso Técnico*, presentan un nuevo indicador *Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico*. La propuesta de este indicador es consecuencia del Informe de la Gerencia del año anterior, donde se proponía la conveniencia de sustituir el anterior debido a que las variables con la que se construía el mismo no eran consecuencia de las acciones que pudiera ejercer el personal de la Unidad, y por lo tanto, no dependía de la misma la obtención de sus resultados.

2. Audiovisuales

El indicador *Base de datos de control de producciones* fue anulado a comienzos de año por su responsable, siguiendo igualmente las pautas del citado Informe; no siendo sustituido por ningún otro.

La valoración global de todos los indicadores es positiva ya que se han alcanzado los valores objetivos que se han propuesto a comienzos de año, en algún caso mantiene el valor base establecido. Al igual que ocurre en años anteriores, las evidencias son Informes del Responsable y enlaces con URL y Base de datos del CRAI.

Área de Servicios Generales

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA | EVIDENCIAS | VALORES | RESPONSABLE/PAS ASIGNADO | RESULTADO |
|---|--|---|--|--|--|--|-----------|
| Proceso Clave: Gestión de Residencia | | | | | | | |
| SGE.1.1 | Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados | Adecuación al menos del 95% de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios | $T = \text{Total de adecuación de alojamientos realizados} / \text{Total de alojamientos solicitados} \times 100$ | Certificación emitida por el RESPONSABLE/PAS ASIGNADO de la residencia | V.B.: 100% V.O.: Mantener el valor base | Yolanda Sáuco López, Víctor Alonso Civantos, M.ª Dolores Checa Requena, M.ª Dolores Moreno Martínez, Juana Herrera Murillo, Bernabela García Poza, Joaquina Granados Cruz | 100% |
| Proceso Clave: Gestión de Restauración | | | | | | | |
| SGE.2.1 | Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados | Adecuación al menos del 95% de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios | $T = \text{Total de adecuaciones realizadas en los servicios de comedor} / \text{total de adecuaciones solicitadas/detectadas en los servicios de comedor} \times 100$ | Certificación emitida por el responsable del comedor | V.B.: 100% V.O.: Mantener el valor base | Yolanda Sáuco López | 100% |
| Proceso Clave: Mantenimiento correctivo | | | | | | | |
| SGE.3.1 | Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas | Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 72 horas. | $N^{\circ} \text{ de incidencias subsanadas en plazo} / n^{\circ} \text{ total de incidencias} \times 100$ | Informe emitido por el RESPONSABLE/PAS ASIGNADO de mantenimiento | V.B.: 90% V.O.: Mantener el valor base | Emiliano Revilla Revilla, Rafael González Mellado, Manuel Pastor Rodríguez, José Montoro Serrano | 0,96 |
| Proceso Clave: Gestión de Espacios | | | | | | | |
| SGE.4.1 | Tasa de incidencias resueltas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas | Reducir el número de incidencias en la actividad de las aulas | $N^{\circ} \text{ de incidencias subsanadas en plazo} / n^{\circ} \text{ total de incidencias} \times 100$ | Informe de incidencias | V.B.: 90% V.O.: Mantener el valor base | Josefa Ruiz Díaz, M.ª Cinta García Ramos, Carmen Terrada Viera, Marcelina Ildefonso Ponce, Concepción Lucenilla de la Rosa, Carlos J. Alonso Civantos, Josefa Cruz López, Ángela Bautista Martínez, Juan A. Ballesteros Palma, Adelaida Jiménez Pérez | 100% |
| Proceso Clave: Gestión de Almacén | | | | | | | |
| SGE.5.1 | Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén | Avanzar en la gestión normalizada de almacén de material de papelería | Binario | Modelo de impreso de control | V.B.: SI V.O.: Mantener el valor base | Dolores Vázquez Cristóbal, Josefa Ruiz Díaz, M.ª Cinta García Ramos, Carmen Terrada Viera, Marcelina Ildefonso Ponce, Concepción Lucenilla de la Rosa, Carlos J. Alonso Civantos, Josefa Cruz López, Ángela Bautista Martínez, Juan A. Ballesteros Palma, Adelaida Jiménez Pérez, M.ª Dolores Checa Requena. | 100% |
| Proceso Clave: Gestión de la Correspondencia | | | | | | | |
| SGE.6.1 | Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería. | Que la totalidad de la correspondencia ordinaria se entregue diariamente en Correos o en la empresa de mensajería | $\text{Media} = \text{fechas de entrega en Correos/Empresas} - \text{fechas recepción en Conserjería} / N^{\circ} \text{ total de envíos}$ | Estadillo sobre entregas mensuales | V.B.: --- V.O.: Establecer valor base | Dolores Vázquez Cristóbal, Josefa Ruiz Díaz, M.ª Cinta García Ramos, Carmen Terrada Viera, Marcelina Ildefonso Ponce, Concepción Lucenilla de la Rosa, Carlos J. Alonso Civantos, Josefa Cruz López, Ángela Bautista Martínez, Juan A. Ballesteros Palma, Adelaida Jiménez Pérez, M.ª Dolores Checa Requena. | 100% |

Al igual que ocurre con el área CRAI, los indicadores del área, en función de los procesos clave de la misma, están en función de los servicios que presta la misma: Residencia, Mantenimiento y Conserjería.

Los indicadores pertenecientes a Residencia y Mantenimiento no han registrado modificaciones respecto del año anterior; los valores objetivos en ambos casos tienen una valoración positiva. Mientras en el caso de Residencia mantienen el valor base, en el caso de Mantenimiento la *tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas* es superior al valor alcanzado el año anterior.

En el caso de Conserjería presentan dos nuevos indicadores correspondientes a los siguientes procesos clave:

- Proceso clave: Gestión de almacén
Indicador: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén
- Proceso clave: Gestión de la correspondencia
Indicador: Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería.

Las evidencias aportadas (Sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc.) son claras y suficientes para valorar positivamente los resultados de los indicadores del área.

Del análisis de los resultados de los indicadores realizados en 2013, se desprende, entre otras, las siguientes conclusiones :

- La implicación tanto de los responsables de las áreas como del personal de administración y servicios en la consecución de los valores objetivos propuestos y de su cumplimiento
- La mejora en la presentación y el rigor de las evidencias aportadas, que demuestran los resultados.
- La necesidad de revisión de algunos indicadores y su sustitución porque sus resultados no pueden ser mejorados y han cumplido su función.
- Los altos valores objetivos propuestos por algunas áreas que pueden dificultar el cumplimiento de los mismos.
- La importancia del resultado de los indicadores como uno de los factores de la Evaluación del Desempeño del PAS, y por tanto, su reflejo en los compromisos contraídos por el PAS y su repercusión en el cobro del Complemento de productividad.
- Modificaciones y actualizaciones en el catálogo de indicadores de la UNIA en función de la propia dinámica de la gestión por procesos y por tanto de la mejora continua.