

**MANUAL DE GESTIÓN
CENTROS UNIVERSITARIOS**

Portada



ÍNDICE:

	<u>Pág.</u>
1.- INTRODUCCIÓN	
1.1.- Presentación	
1.2.- Cronograma (antecedentes de elaboración)	
2.- MAPAS DE PROCESOS	3
2.1.- Mapa de Procesos literal	
2.2.- Mapa de Procesos ilustrado	
3.- FICHAS DE PROCESOS	5
4.- FICHAS DE INDICADORES	22
5.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS	61
6.- PANEL DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	75
7.- MATRIZ DE INDICADORES-DATOS (Data WareHouse)	76
8.- CARTERA DE SERVICIOS	
2.1.- Cartera de servicios unificada	
2.2.- Otros servicios prestados por determinados centros ¿?	
CARTA DE COMPROMISOS	
10.- ANEXO (ACTAS DEL E.T. CENTROS)	

1.- INTRODUCCIÓN.

1.1.- Presentación.

El presente documento nace con el objetivo de.....

1.2.- Cronograma (antecedentes de elaboración).

El marco en el que se inscribe el presente manual viene señalado por los siguientes ítems:

1. Creación Subdirección de Planificación de Recursos Humanos.
2. I Plan Propio del PAS de la US.
3. Primer documento OPT
4. Creación del ET Centros....

2.- MAPAS DE PROCESOS.

2.1.- Mapa de Procesos literal.

MAPA DE PROCESOS LITERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CENTROS US

PROCESOS		SUBPROCESOS
Procesos de Planificación, Organización y gestión		Planificar las mejoras Planificación presupuestaria Plan Docente - Ordenación académica
Expedición certificado	9	
Expedición título	10	
Gestión expediente	66	Matrícula; ampliación de matrícula; Anulación de matrícula; "Traslados" de expedientes; Reconocimiento de créditos; Control de pagos; Prácticas Externas; Programas de movilidad; Asignación y cambio de Grupos; Gestión de Actas de exámenes; Gestión de Trabajos Fin de Grado; Gestión de Trabajos Fin de Máster;
Gestión de espacios	12	
Informar a los usuarios	14	
Atender a los usuarios	15	
Gestión de los procesos electorales	16	
Gestión económica	17	
Gestión del mantenimiento	19	
Gestión RRHH		
Apoyo a la docencia e investigación ADI ¿¿?		

	Procesos Estratégicos
	Procesos operativos o de prestación de los servicios
	Procesos de apoyo

2.1.- Mapa de Procesos ilustrado.

3.- FICHAS DE PROCESOS.

3.1.- Procesos Estratégicos (PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN)

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	PLANIFICAR LAS MEJORAS	
MISIÓN	Elaborar y revisar la política de calidad aplicada a los servicios que presta el Centro.	
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO	
GRUPOS DE INTERÉS	Decano/Director. Equipo de gobierno del Centro. Alumnos Profesores PAS Usuarios de los servicios Sociedad en general	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Elaborar propuesta de objetivos Elaborar proyecto de Plan Anual de Mejora Control del cumplimiento de objetivos Medición, Análisis	
SERVICIOS PRESTADOS	Plan de Mejora.	
AGENTES	INTERNOS	Grupo de Mejora
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Resultados de los indicadores de los procesos Reclamaciones y quejas Objetivos de la planificación estratégica		Plan Anual de Mejora
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	% de objetivos de planificación cumplidos	100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	
MISIÓN	Elaborar el proyecto de presupuesto para su aprobación por la Junta de Centro, así como, gestionar las modificaciones que se produzcan dentro del ejercicio presupuestario.	
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO	
GRUPOS DE INTERÉS	Decano/Director. Equipo de gobierno del Centro. Junta de Centro. Área de Gestión Económica de la Universidad.	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Objetivos de planificación Elaborar la distribución del presupuesto. Según la modificación presupuestaria: Solicitar habilitación de crédito Solicitar transferencia de crédito Solicitar traspaso de crédito Elaborar Memoria de Ayudas Plan Propio de Docencia	
SERVICIOS PRESTADOS	Proyecto de presupuesto.	
AGENTES	INTERNOS	Consejo de Gobierno
	EXTERNOS	Empresas, Organismos y particulares que abonen servicios.
ENTRADAS		SALIDAS
Presupuesto aprobado por el Consejo de Gobierno Justificante de ingresos en cuenta autorizada Planificación estratégica		Proyecto de presupuesto Solicitud de habilitación Solicitud de transferencia Solicitud de traspaso
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	% del presupuesto inicial modificado	100 x Importe modificación / presupuesto inicial
	% de objetivos de planificación cumplidos	100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	ORDENACIÓN ACADÉMICA	
MISIÓN	Informatizar el Plan de Ordenación Académica.	
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO -GESTOR ORDENACIÓN ACADÉMICA	
GRUPOS DE INTERÉS	Profesorado Alumnos PAS Junta de Centro Departamentos que impartan docencia en los títulos objeto de la ordenación. Área de Ordenación Académica	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Recepción de la normativa. Cumplimiento ordenación de los grupos afectados. Elaboración POD según directrices del equipo de gobierno. Grabación en aplicación informática. Elaboración calendario de exámenes. Control firma profesorado	
SERVICIOS PRESTADOS	Publicación P.O.D	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Normativa anual. Calendario académico Plan Asignación del Profesorado de cada Departamento		P.O.D Informe para Inspección Docente
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	% de incidencia justificadas	100 x incidencias justificadas / total incidencias producidas
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

3.2.- Procesos operativos o de prestación de servicios.

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO		UNIDAD	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
		EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	
MISIÓN	Expedir los certificados que se soliciten en función de las competencias del Centro en relación con las titulaciones oficiales.		
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Alumnos		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Solicitud. Abono de precio público. Tramitación. Impresión del certificado. Firma por los responsables. Entrega al interesado.		
SERVICIOS PRESTADOS	Certificado expedido		
AGENTES	INTERNOS	PAS	
	EXTERNOS	Solicitante	
ENTRADAS		SALIDAS	
Solicitud.		Certificado.	
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	% de certificado entregados en plazo igual o inferior a cinco días hábiles.	100 x certificados entregados en plazo / certificados totales	
	Plazo promedio de disponibilidad de los certificados	Suma de plazos disponibilidad certificados / nº certificados solicitados	
INNOVACIÓN / MEJORA			
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA		

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	EXPEDICIÓN DEL TÍTULO	
MISIÓN	Expedir títulos universitarios oficiales	
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO	
GRUPOS DE INTERÉS	Alumnos Área de alumnos	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Solicitud del título Comprobación de requisitos Expedición del resguardo al interesado Tramitación del expediente del título Recepción y registro del título Entrega al interesado	
SERVICIOS PRESTADOS	Expedición del Título.	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Solicitud del Título Título		Resguardo del Título Título
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Plazo promedio de disponibilidad del resguardo	Suma plazos disponibilidad resguardo / nº de títulos solicitados
	% de resguardos entregados en un plazo igual o menor a 7 días hábiles.	$100 \times \frac{\text{nº resguardos entregados en plazo igual o menor a 7 días hábiles}}{\text{nº de resguardos totales entregados}}$
	Plazo promedio de tramitación del título.	Suma de plazos de tramitación / nº de títulos solicitados
	% de títulos devueltos	$100 \times \frac{\text{nº títulos devueltos}}{\text{nº títulos totales tramitados}}$
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

GESTIÓN DEL EXPEDIENTE

(FALTA FICHA DEL PROCESO)

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO		UNIDAD	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
		GESTIÓN DE ESPACIOS	
MISIÓN	Gestionar el espacio disponible una vez aplicada la ordenación académica.		
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Equipo de Gobierno del Centro Usuarios de los espacios Área de Gestión Económica Área de Conserjería		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Solicitud de uso del espacio. Comprobar disponibilidad. Aplicar precios públicos, salvo exención. Comunicar autorización de uso al solicitante. Gestionar la habilitación de crédito generado. Organizar los servicios. Grabar la ocupación de espacios por la docencia reglada		
SERVICIOS PRESTADOS	Uso del espacio.		
AGENTES	INTERNOS		
	EXTERNOS		
ENTRADAS		SALIDAS	
Solicitud de uso del espacio Justificante de ingreso del precio público.		Comunicación de autorización. Solicitud de habilitación de crédito. Solicitud de expedición de factura.	
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	Plazo promedio de respuesta a las solicitudes.	Suma de plazos de respuesta solicitudes / total de solicitudes	
	% de respuestas en plazo menor o igual a 5 días hábiles.	100 x solicitudes contestadas en plazo / solicitudes totales	
INNOVACIÓN / MEJORA			
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA		

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	INFORMAR A LOS USUARIOS	
MISIÓN	Transmitir la información generada por el Centro a la Comunidad universitaria y a la sociedad en general.	
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO/ GESTOR ÓRGANOS DE GOBIERNO	
GRUPOS DE INTERÉS	Decano/Director. Equipo de gobierno del Centro. Comunidad universitaria. Organismos públicos Empresas Proveedores Sociedad en general	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Identificación, determinación grupo de interés, elección vía de comunicación, difusión de la información. (PLAN DE COMUNICACIÓN)	
SERVICIOS PRESTADOS	Difusión de la información.	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Peticiones de información Información generada en el Centro		Información difundida
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Nº de comunicaciones realizadas a los grupos de interés a través del correo electrónico institucional	Suma nº comunicaciones
	Nº de consultas realizadas a la Web del Centro	Suma nº consultas web
	Resultados de las encuestas de satisfacción	Índice global de satisfacción: Suma de promedios de ítems por encuesta / Nº de encuestas ¹
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

¹ Como indicadores derivados se pueden promediar los resultados de los ítems que se estimen convenientes

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	ATENDER A LOS USUARIOS	
MISIÓN	Gestionar la atención personalizada, telefónica o por correo electrónico de los usuarios de los servicios que presta el Centro.	
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO RESPONSABLE DE CADA ÁREA	
GRUPOS DE INTERÉS	Alumnos Profesores PAS Usuarios de los servicios Sociedad en general	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Solicitud Atención según el canal de comunicación elegido. Determinación del trámite. Resolución y respuesta según el canal de comunicación.	
SERVICIOS PRESTADOS	Atención al usuario.	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Solicitud del interesado con el formato adecuado al canal elegido de comunicación		Resolución y respuesta en función del canal de comunicación
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Nº de solicitudes de atención presenciales atendidas por día.	Suma solicitudes atención personalizada por día
	% de correos electrónicos respondidos desde la cuenta institucional en plazo igual o inferior a 3 días hábiles.	100 x correos electrónicos respondidos = < tres días hábiles / total correos respondidos
	Tiempo promedio Atención al Usuario	Pág. 45
	Tiempo promedio respuesta correo institucional	Pág. 46
	Promedio respuesta expon@	Pág. 47
	Tiempo total dedicado a atención personal	Pág. 48
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	GESTIÓN DE PROCESOS ELECTORALES	
MISIÓN	Apoyo logístico y administrativo a los procesos electorales.	
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO	
GRUPOS DE INTERÉS	Profesorado Alumnos PAS Secretaría General de la Universidad CADUS	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Publicación de la convocatoria Publicación del calendario Publicación censos. Publicación candidaturas. Recepción del voto anticipado Publicación resultados	
SERVICIOS PRESTADOS	Publicación de actos del proceso electoral.	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Convocatoria según normativa.		Publicación del resultado electoral.
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Cumplimiento de plazos del proceso electoral.	Suma de plazos no cumplidos
	¡Es obligado cumplir los plazos electorales!!	Pág. 49
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

3.3.- Procesos de apoyo.

BORRADOR

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	GESTIÓN ECONÓMICA	
MISIÓN	GESTIONAR EL PRESUPUESTO ANUAL DEL CENTRO, DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE GESTIÓN DEL GASTO DE LA US.	
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO UNIVERSITARIO	
GRUPOS DE INTERÉS	EQUIPO DECANAL/DIRECTOR DEL CENTRO ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA US GERENCIA VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA SERVICIO DE INTERVENCIÓN SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO ENTIDAD BANCARIA PROVEEDORES	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	INSTRUCCIONES, DETECCIÓN O PROPUESTA DE NECESIDAD DE GASTO PRESUPUESTO PROVEEDORES /COFINANCIACIÓN /EXPTE CONTRATACIÓN DOCUMENTACIÓN GASTO, SEGÚN MODALIDAD. CONTROL PRESTACIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DEL BIEN TRAMITACIÓN FACTURA, INVENTARIO en su caso CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO	
SERVICIOS PRESTADOS	EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL	
AGENTES	INTERNOS	EQUIPO DECANAL O DIRECTOR USUARIOS DE LOS SERVICIOS (ALUM, PAS, PDI) SERVICIOS CENTRALES US
	EXTERNOS	ENTIDAD BANCARIA PROVEEDORES
ENTRADAS		SALIDAS
Presupuesto anual		Documentación económica (facturas, inventario, ADOs, Memorias Económicas, Conciliaciones Bancarias, Exptes contratación, peticiones infraestructura, etc...)
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Tiempo medio tramitación facturas (desde registro entrada hasta hoja transmisión)	Fecha transmisión – fecha entrada / nº facturas x 100
	Índice de errores: porcentaje facturas devueltas por Intervención	Nº facturas devueltas / nº total facturas x 100
	% de facturas tramitadas en plazo	Nº facturas fuera de plazo / Nº facturas totales X100
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

BORRADOR A 19/11/2014

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	GESTION DEL MANTENIMIENTO	
MISIÓN	Mantener las instalaciones en servicio para atender las necesidades del Centro.	
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO UNIVERSITARIO	
GRUPOS DE INTERÉS	Usuarios de los servicios que presta el Centro Servicio de Mantenimiento de la Universidad Proveedores Área de Gestión Económica Equipo de gobierno del Centro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Detectar las necesidades de reparación o mantenimiento Elaborar el PARTE PROMUS Comprobar conformidad de la actuación. SI SE REQUIERE ACTUACIÓN EXTERNA : Seleccionar proveedor. Comprobar conformidad de la actuación. Tramitación del pago.	
SERVICIOS PRESTADOS	Reparación o mantenimiento realizado.	
AGENTES	INTERNOS	
	EXTERNOS	
ENTRADAS		SALIDAS
Solicitud de mantenimiento o reparación. Quejas, Sugerencias. Presupuestos. Facturas.		PARTE PROMUS Documentos ADO
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Número de partes PROMUS	Suma de partes PROMUS
	% de partes tramitados en plazo igual o inferior a 24 horas desde la detección de la necesidad.	100 x nº partes tramitados en plazo / nº partes totales
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	

BORRADOR

FICHA DE PROCESO	UNIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	
MISIÓN	GESTIÓN Y CONTROL DE LA JORNADA Y HORARIO LABORAL DEL PAS ADSCRITO AL CENTRO, COLABORANDO CON LA DIRECCIÓN DE RRHH. GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA RPT DEL CENTRO, VELANDO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO UNIVERSITARIO	
GRUPOS DE INTERÉS	EQUIPO DECANAL /DIRECTOR DEL CENTRO PAS DEL CENTRO Y DE DEPARTAMENTOS ADSCRITOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	INCIDENCIA JORNADA / SOLICITUD LICENCIA /DETECCIÓN NECESIDADES COMPROBACIÓN, JUSTIFICACIÓN, INFORME / PROPUESTA A RRHH MARCAJE / VALIDACIÓN EN LA APLICACIÓN / ADOPCIÓN DE MEDIDAS REMISIÓN, EN SU CASO, A RRHH O SERVICIOS DE PERSONAL	
SERVICIOS PRESTADOS	GESTIÓN DE RRHH DEL CENTRO, ASEGURANDO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
AGENTES	INTERNOS	PAS DEL CENTRO
	EXTERNOS	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
ENTRADAS		SALIDAS
INCIDENCIAS / SOLICITUDES		MARCAJES, VALIDACIONES, PROPUESTAS
SUBPROCESOS / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO
	Nº validaciones anuales (*)	Recuento en aplicación
	Tiempo medio tramitación documentación	Fecha envío – fecha validación / nº permisos x 100
	Nº de incidencias a jserpas (*)	Recuento correos
	Nº de marcajes manuales (*)	Recuento en aplicación
INNOVACIÓN / MEJORA		
FECHA	CONTENIDO DE LA INNOVACIÓN / MEJORA	
	Mejorar informes aplicación cronos	
	Mejorar aplicación introduciendo envío de documentos adjuntos	

(*) los indicadores de recuento no deberían ser valores absolutos sino porcentuales, según puestos RPT del cada centro

INDICADORES

Panel de Indicadores.....pág. 75

4.- FICHAS DE INDICADORES.

4.1.- Procesos Estratégicos.

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	PLANIFICAR LAS MEJORAS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		% DE OBJETIVOS DE PLANIFICACIÓN CUMPLIDOS	<i>100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos</i>	
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Comprobar los niveles de fiabilidad y de precisión en la programación de objetivos y el acierto en la selección de los paneles de acciones de mejora.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO		NOMBRE	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CALCULO
		% OBJETIVOS PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA CUMPLIDOS			<i>100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Comprobar la fiabilidad y los niveles de ejecutoriedad de los objetivos presupuestarios.</i>				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
<i>Plan de planificación o líneas estratégicas</i>			<i>Equipo de gobierno</i>		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO		NOMBRE	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CALCULO
		% DEL PRESUPUESTO INICIAL MODIFICADO			<i>100 x importe modificación / presupuesto inicial</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer el grado de modificabilidad que asume el desarrollo del presupuesto. Aporta información veraz para las siguientes planificaciones presupuestarias.</i>				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
<i>Presupuesto</i>			<i>Área de gestión económica</i>		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO		NOMBRE	ORDENACIÓN ACADÉMICA
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CALCULO
		% INCIDENCIAS JUSTIFICADAS			$100 \times \text{incidencias justificadas} / \text{total incidencias producidas}$
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Relacionado con la carga de trabajo que se produce en la gestión de las incidencias teniéndose en cuenta que se soporta la parte operativa de la informatización de la programación académica.</i>				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
<i>Plan de Ordenación Académica</i>			<i>Área de Ordenación Académica</i>		
			<i>Departamentos académicos</i>		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

4.2.- Procesos operativos o de prestación de servicios.

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO		NOMBRE
	CÓDIGO	NOMBRE		EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS
		% CERTIFICADOS ENTREGADOS EN PLAZO IGUAL O INFERIOR A 5 DÍAS HÁBILES		FORMA DE CALCULO
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Medir la celeridad de la gestión de los certificados orientados a cumplir la expectativa de prontitud desde la perspectiva del usuario.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		PLAZO PROMEDIO DE DISPONIBILIDAD DE LOS CERTIFICADOS		Suma de plazos de disponibilidad certificados / nº certificados solicitados
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Indicativo de la normalidad de entrega de los certificados. Complementa la información sobre el indicador de entrega en tiempo con criterios de compromiso.			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRAFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	EXPEDICIÓN DEL TÍTULO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		% TÍTULOS DEVUELTOS		<i>100 x títulos devueltos / total títulos tramitados</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer los porcentajes de error en la tramitación de los títulos. Es un índice de no calidad en la gestión.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	EXPEDICIÓN DEL TÍTULO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		% DE RESGUARDOS ENTREGADOS EN UN PLAZO IGUAL O MENOR A 7 DÍAS HÁBILES		<i>100 x nº resguardos entregados en plazo igual o menor a 7 días hábiles / nº de resguardos totales entregados</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer el grado de cumplimiento de la expectativa de prontitud en la disponibilidad del resguardo por parte del usuario. Permite conocer si es posible aumentar compromisos de calidad en esta gestión.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRAFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	EXPEDICIÓN DEL TÍTULO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		PLAZO PROMEDIO DE DISPONIBILIDAD DEL RESGUARDO		<i>Suma de plazos disponibilidad resguardo / nº de títulos solicitados</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Indicador de referencia que completa la medición del tiempo de entrega.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	EXPEDICIÓN DEL TÍTULO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		PLAZO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN TÍTULO		<i>Suma de plazos de tramitación / nº de totales solicitudes</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Indicador de referencia sobre la celeridad en la tramitación de los títulos. Pretende complementar la información aportada por el indicador de tiempo de disponibilidad de los títulos.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

GESTIÓN DEL EXPEDIENTE

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN DE ESPACIOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		% RESPUESTAS EN PLAZO MENOR O IGUAL A 5 DÍAS HÁBILES		<i>100 x solicitudes contestadas en plazo / solicitudes totales</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Intentar dar respuesta eficaz a la expectativa del usuario sobre la rapidez en conocer la decisión ante su solicitud.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN DE ESPACIOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		PLAZO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES		<i>Suma de plazos de respuesta solicitudes / nº solicitudes</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Dar respuesta en el menor tiempo posible a las solicitudes de espacio.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE	INFORMAR A LOS USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO	
		ÍNDICE GLOBAL SATISFACCIÓN		Suma de promedios de items por encuesta / nº de encuestas	
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el nivel de satisfacción medio de los grupos interesados a los que se encuesta. Como indicadores derivados se pueden promediar los resultados de los items que se estimen convenientes.				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
Resultados de las encuestas de satisfacción			Plataforma opina		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE	INFORMAR A LOS USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CÁLCULO
		Nº DE CORREOS ENVIADOS A LISTA DE DISTRIBUCIÓN POR AÑO			<i>Suma nº de correos enviados</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer el nº de correos de información que se realizan a los grupos de interés a través del correo electrónico institucional.</i>				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
<i>Correos electrónicos</i>			<i>Plataforma de correo electrónico institucional</i>		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO		NOMBRE	INFORMAR A LOS USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CÁLCULO
		Nº DE CONSULTAS WEB			Suma nº de consultas web
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el nº de consultas que se realizan a través de la página web del centro.				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
Consultas web			Contador visitas de la página web del centro		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	ATENDER USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		% DE CORREOS ELECTRÓNICOS RESPONDIDOS = < 3 DÍAS HÁBILES		$100 \times \text{correos electrónicos respondidos} = < 3 \text{ días hábiles} / \text{total correos respondidos}$
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el nº de correos electrónicos que desde la cuenta institucional se contestan en el plazo máximo de 3 días. Valorar la calidad y prontitud de la respuesta a la demanda de información.			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		Nº SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRESENCIAL ATENDIDAS POR DÍA		<i>Suma solicitudes atención presencial por día</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer el volumen de carga de trabajo y el porcentaje de dedicación del tiempo de trabajo de esta actividad por la repercusión que puede tener en otras gestiones.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN USUARIO		<i>Suma de los tiempos individuales de atención / total de atenciones producidas</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Es un indicador para conocer en qué medida se pueden producir desvíos en los tiempos de atención individuales, o muy por encima del promedio o muy por debajo. También puede aportar información comparativa externa.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	ATENDER USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		PROMEDIO RESPUESTA CORREO INSTITUCIONAL		<i>Suma tiempos individuales de respuesta / nº total de respuestas</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer la celeridad y rapidez de las respuestas de forma global promediando con la idea de buscar en la gestión el menor promedio. Captar si el promedio es demasiado alto para tomar medidas de mejora.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE	ATENDER USUARIOS
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CÁLCULO
		PROMEDIO RESPUESTA expon@us.es			Suma tiempos individuales de respuesta / nº total de respuestas
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS		<i>Conocer la celeridad y rapidez de las respuestas de forma global promediando con la idea de buscar en la gestión el menor promedio. Captar si el promedio es demasiado alto para tomar medidas de mejora.</i>			
RESPONSABLES		DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
		DE SEGUIMIENTO			anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		TIEMPO TOTAL DEDICADO A ATENCIÓN PERSONAL		<i>Sumatorio de los tiempos dedicados a la atención personal</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Pretende conocer el volumen de dedicación en tiempo de trabajo dedicado a la tarea de atención personal para calibrar el peso que esta tarea tiene en términos de tiempo comparativamente con el total de tiempo de trabajo o singularmente con otras áreas de gestión.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTION DE PROCESOS ELECTORALES
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		CUMPLIMIENTO PLAZOS DEL PROCESO ELECTORAL		<i>Suma de plazos no cumplidos</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer si se han producido incumplimientos en el desarrollo de los procedimientos electorales para analizar las causas y subsanarlas en futuros procesos electorales.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
<i>Actas y documentación del proceso electoral</i>			<i>Secretaría general</i>	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

4.2.- Procesos de apoyo.

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN ECONÓMICA
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CALCULO
		% FACTURAS TRAMITADAS EN PLAZO =< 7 DÍAS	100 x facturas tramitadas en plazo / total facturas tramitadas	
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el % de la tramitación de las facturas que cumplen el criterio legal o de calidad.			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE	GESTIÓN ECONÓMICA
	CÓDIGO	NOMBRE			FORMA DE CÁLCULO
		ÍNDICE DE ERRORES DE FACTURAS			<i>100 x total facturas con errores / total facturas tramitadas</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Indicador de la calidad de la tramitación que permite conocer el nivel de acierto en la tramitación para evitar costes de no calidad tomando medidas de mejora.</i>				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN ECONÓMICA
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		TIEMPO MEDIO TRAMITACIÓN FACTURAS		<i>Suma de tiempos individuales de tramitación / total de facturas tramitadas</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Conocer el dato como referencia a la celeridad global con que se efectúa la gestión de las facturas. Complementa la información de otros indicadores y permite comparativas externas de interés.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		TASA DE TRAMITACIÓN DE LOS PARTES DE MANTENIMIENTO		$100 \times n^{\circ} \text{ partes tramitados en plazo} / n^{\circ} \text{ partes totales}$
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el % de partes que se tramitan en plazo con el criterio de calidad de un plazo igual o inferior a 24 horas. El objetivo es conseguir la máxima celeridad en la tramitación de los partes para acortar los tiempos de subsanación de las incidencias de mantenimiento.			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
Partes PROMUS			Plataforma PROMUS	
			Control de fechas	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD				
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	NOMBRE	GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO	
		Nº DE PARTES "PROMUS"		Suma de partes PROMUS	
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Conocer el volumen de incidencias de mantenimiento que se producen, analizarlas para innovar en posibles mejoras que reduzcan los niveles de incidencias.				
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN				PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO				anual
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE					
DATOS			FUENTES		
Partes PROMUS			Plataforma informática PROMUS		
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)					

MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN RRHH
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		Nº CORREOS A jserpas@us.es		Sumatorio de correos a jserpas@us.es
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	Indicador de carga de trabajo. Estudiar el nº correos a jserpas@us.es de forma comparativa y analizar casos de casuística muy reiterativa en los errores de marcaje. Propiciar acciones de mejora.			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD anual
	DE SEGUIMIENTO			
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

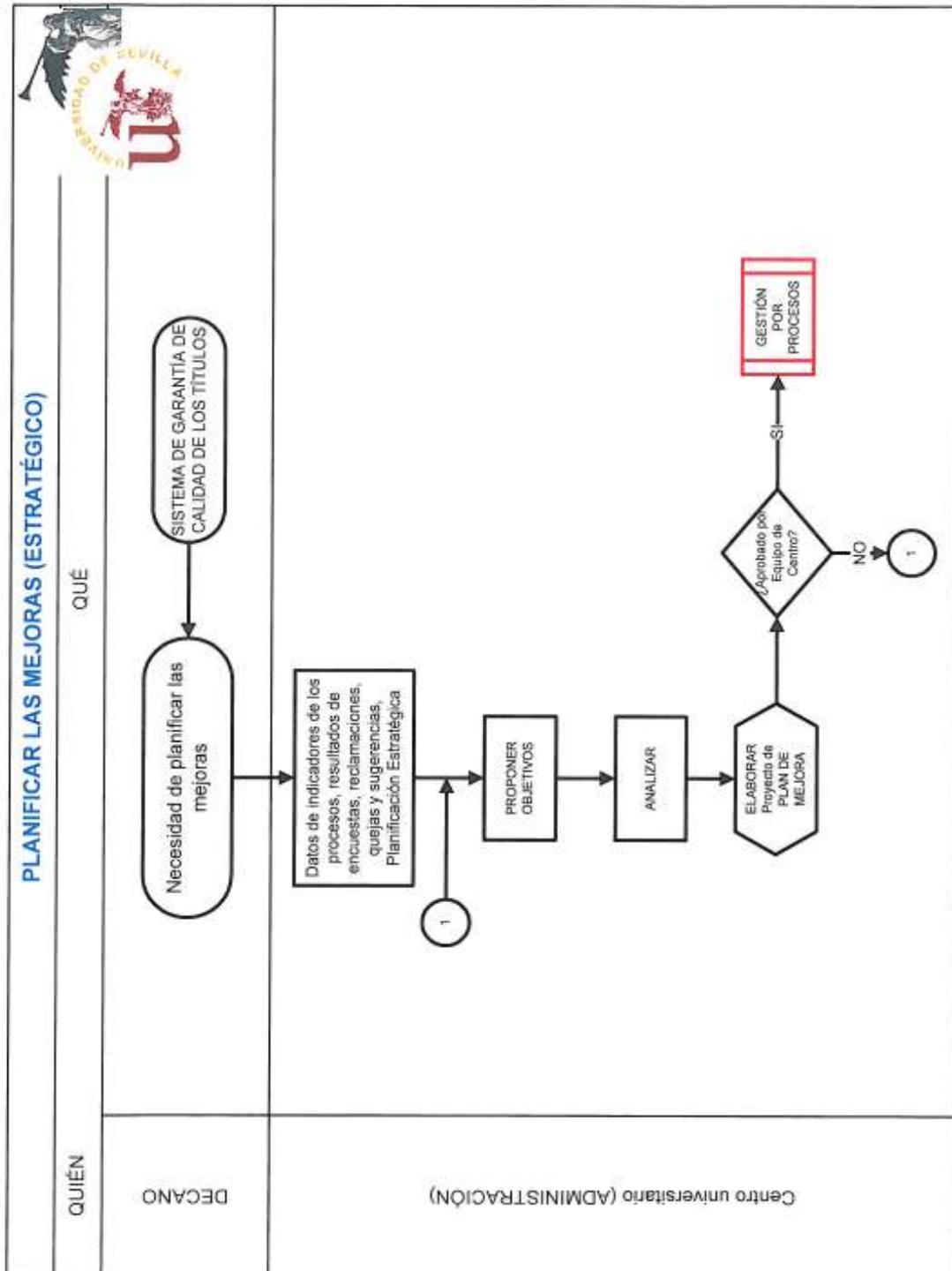
MANUAL DE GESTIÓN DE CENTROS

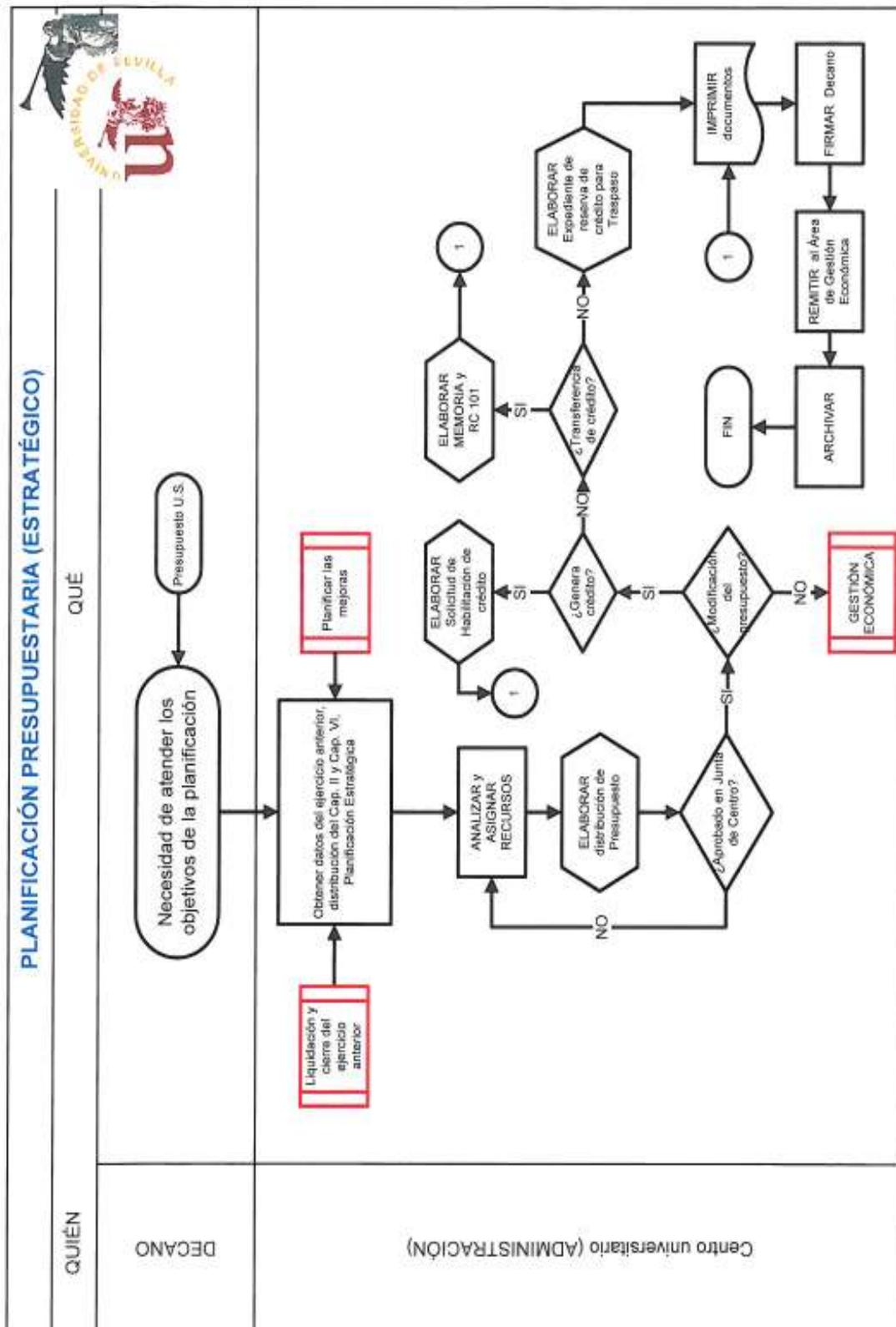
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

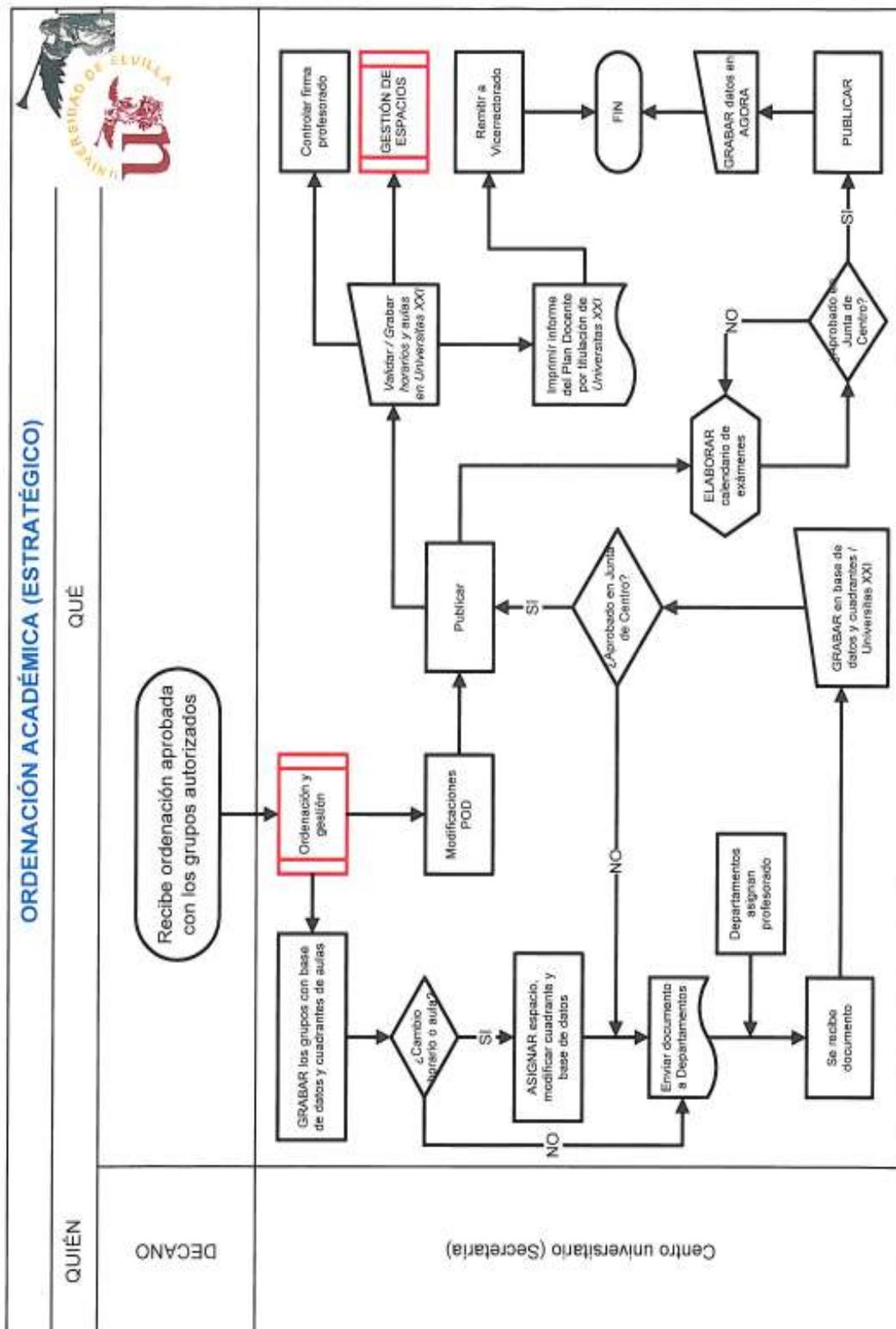
FICHA DE INDICADOR	UNIDAD			
	PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	GESTIÓN RRHH
	CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
		Nº MARCAJES MANUALES E-TEMPO		<i>Sumatorio de marcajes manuales e-tempo</i>
DESCRIPCIÓN / OBJETIVOS	<i>Indicador de carga de trabajo. Estudiar el nº de marcajes manuales de forma comparativa y analizar casos de casuística muy reiterativa en los errores de marcaje. Propiciar acciones de mejora.</i>			
RESPONSABLES	DE MEDICIÓN			PERIODICIDAD
	DE SEGUIMIENTO			<i>anual</i>
DATOS DE RELACIÓN / DATAWAREHOUSE				
DATOS			FUENTES	
HISTOGRAMA DEL INDICADOR (GRÁFICO DE MEDICIONES)				

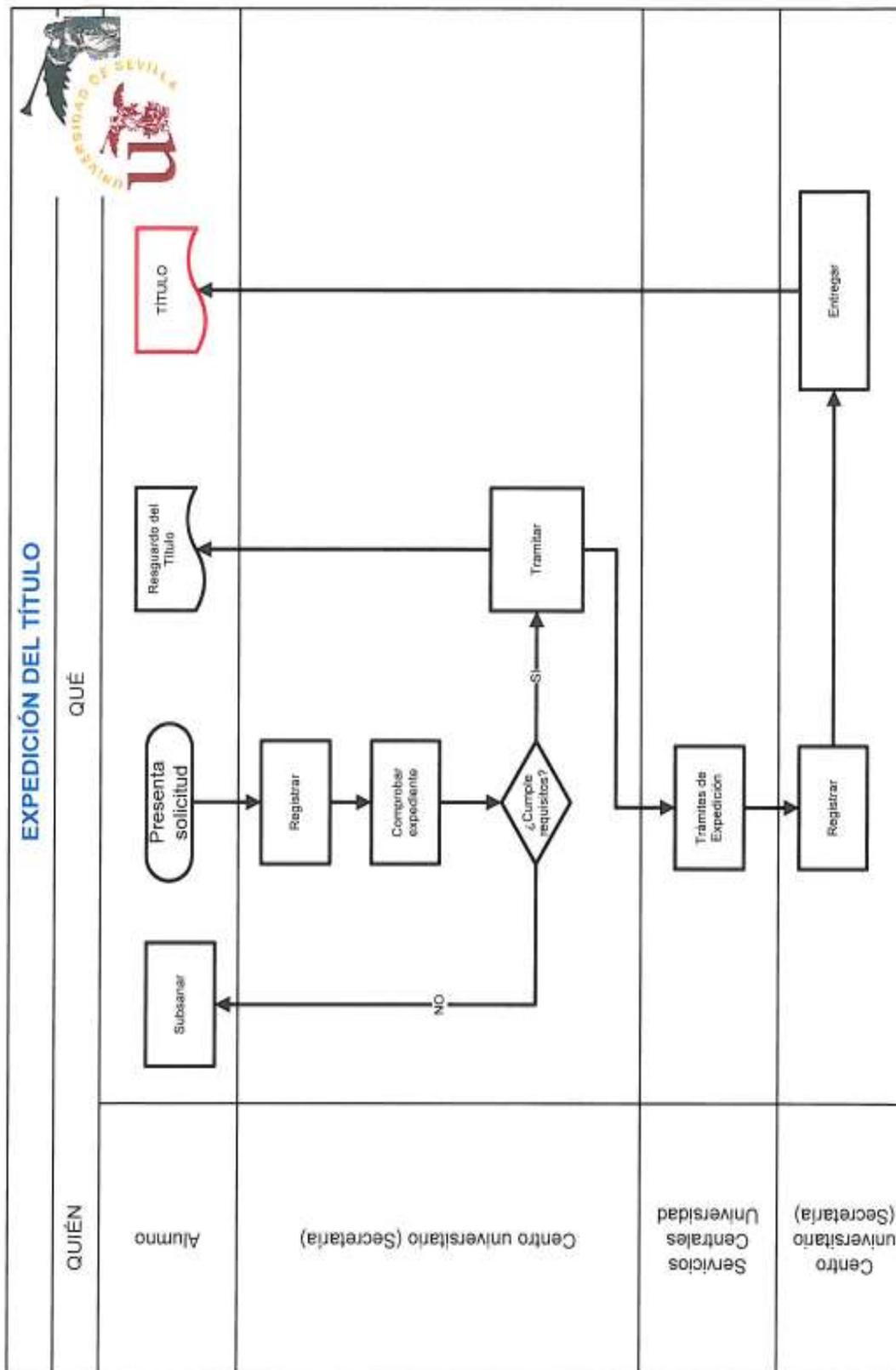
5.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS.

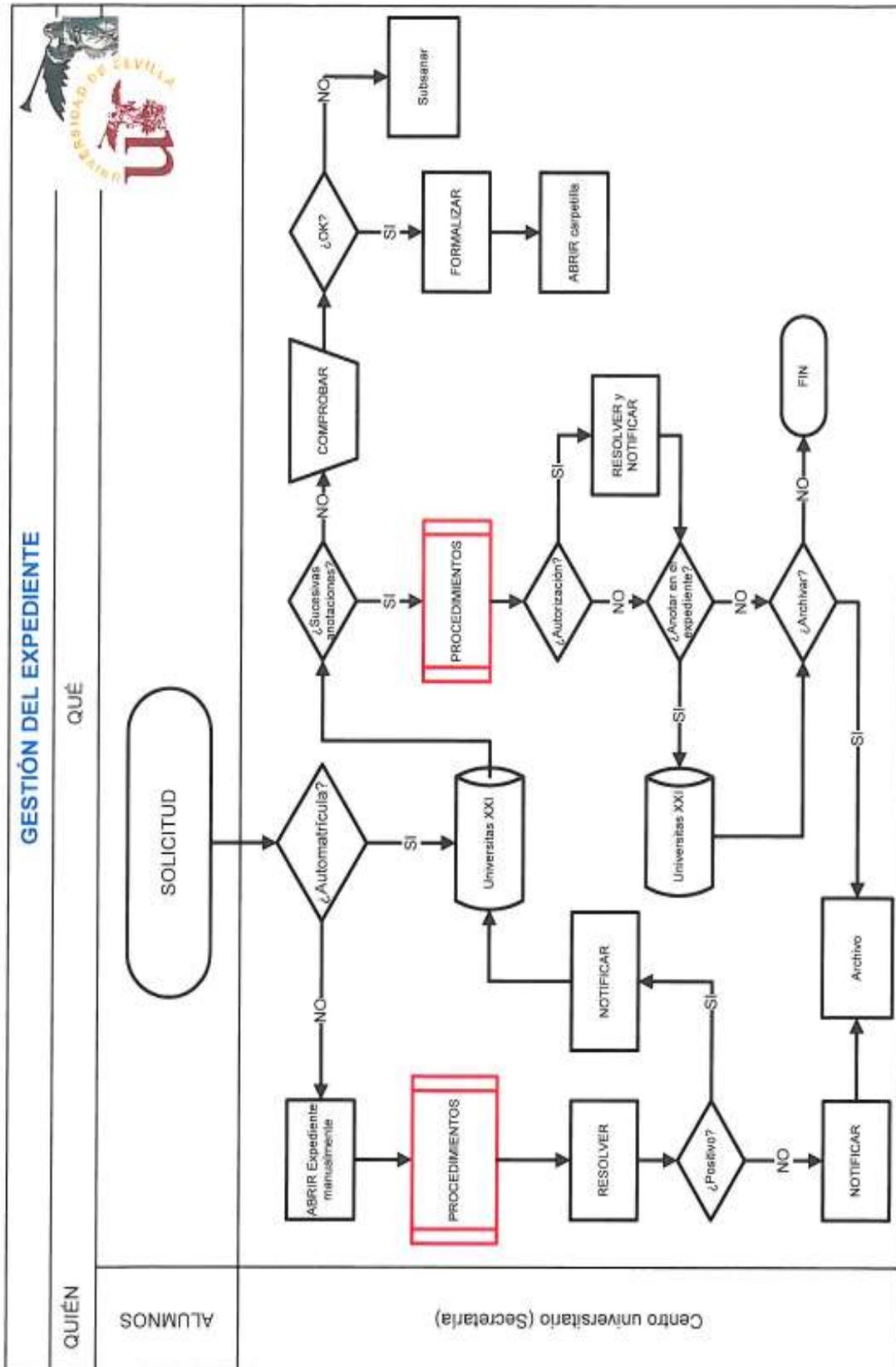
5.1.- Procesos estratégicos (PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN)

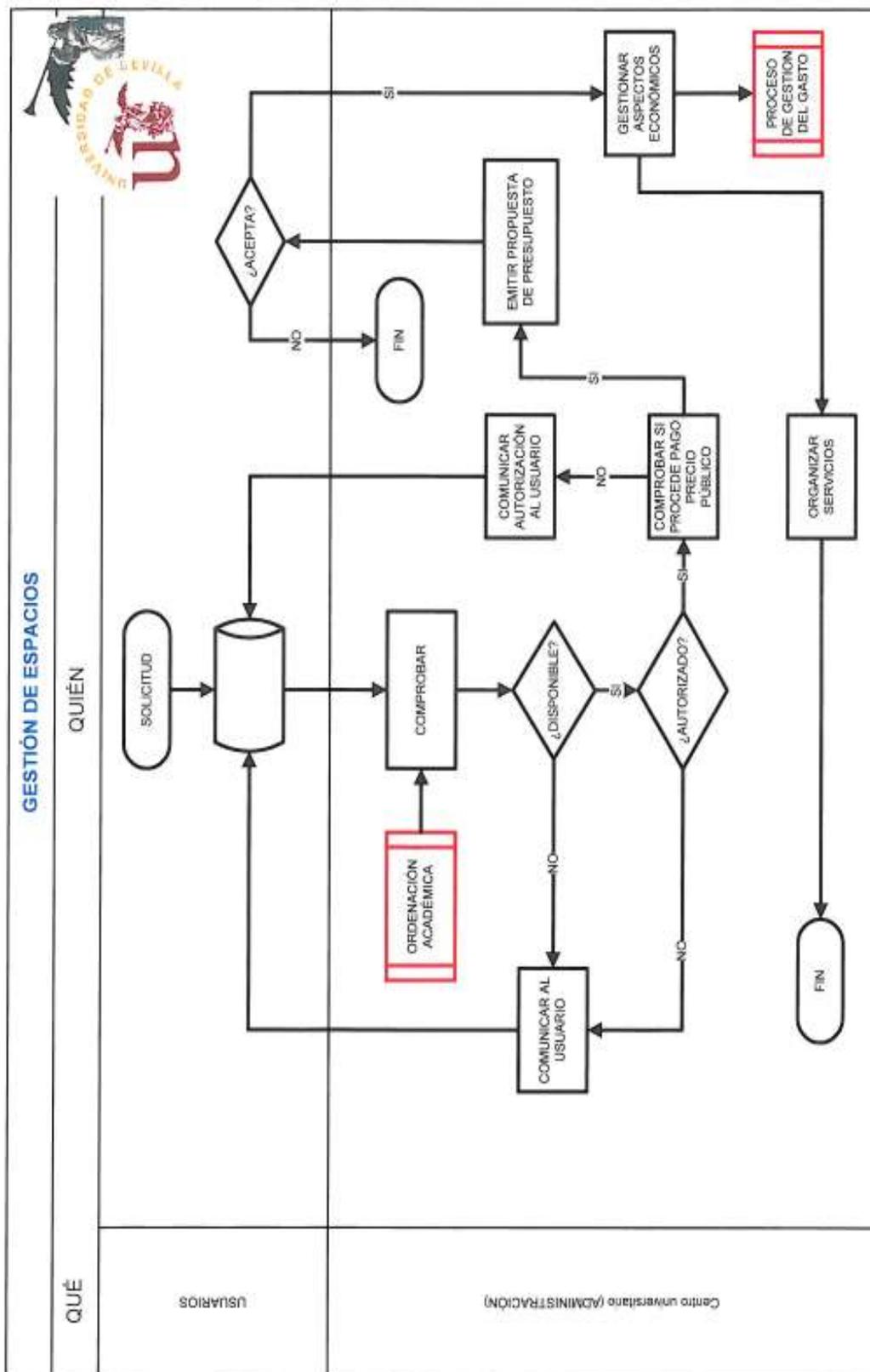


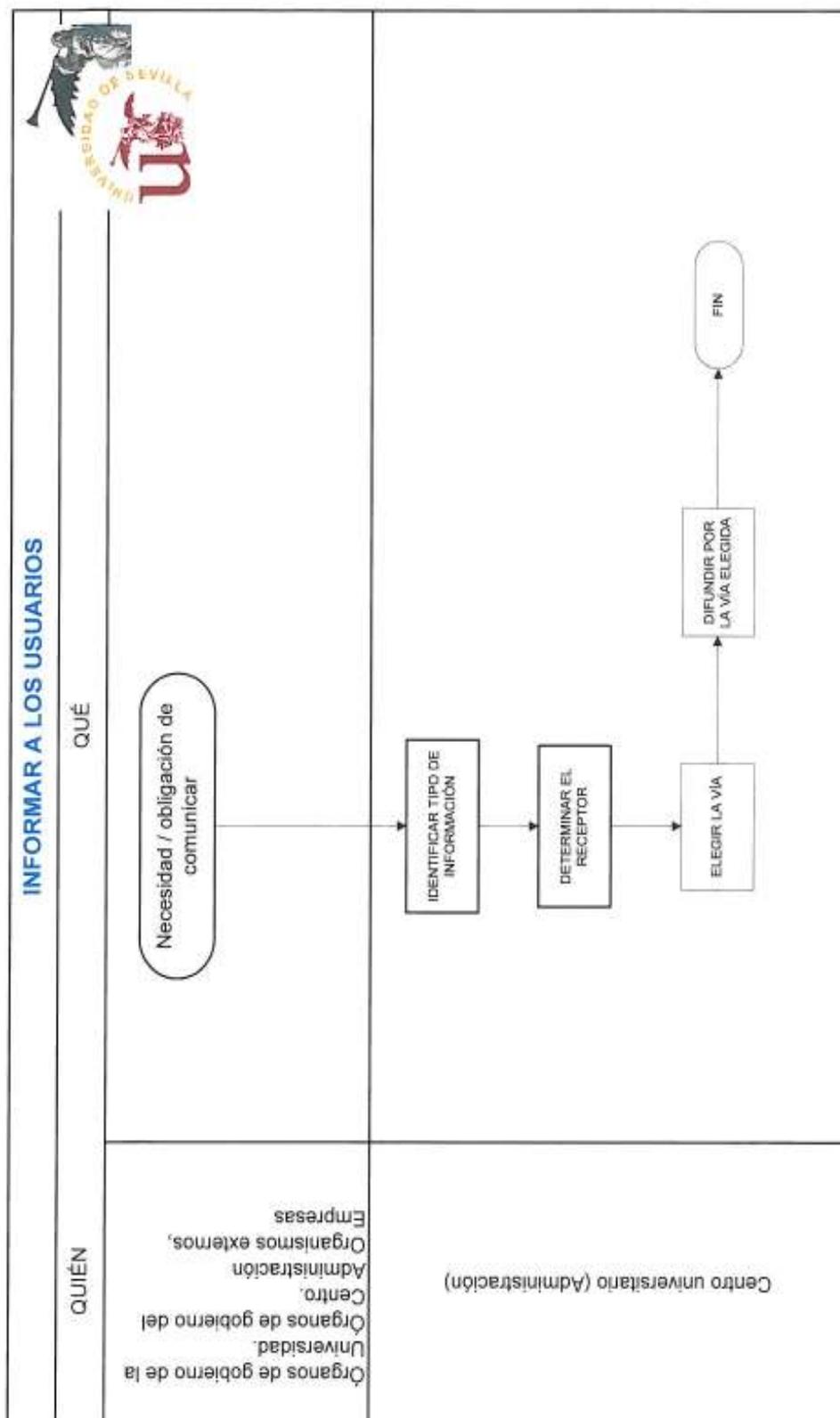


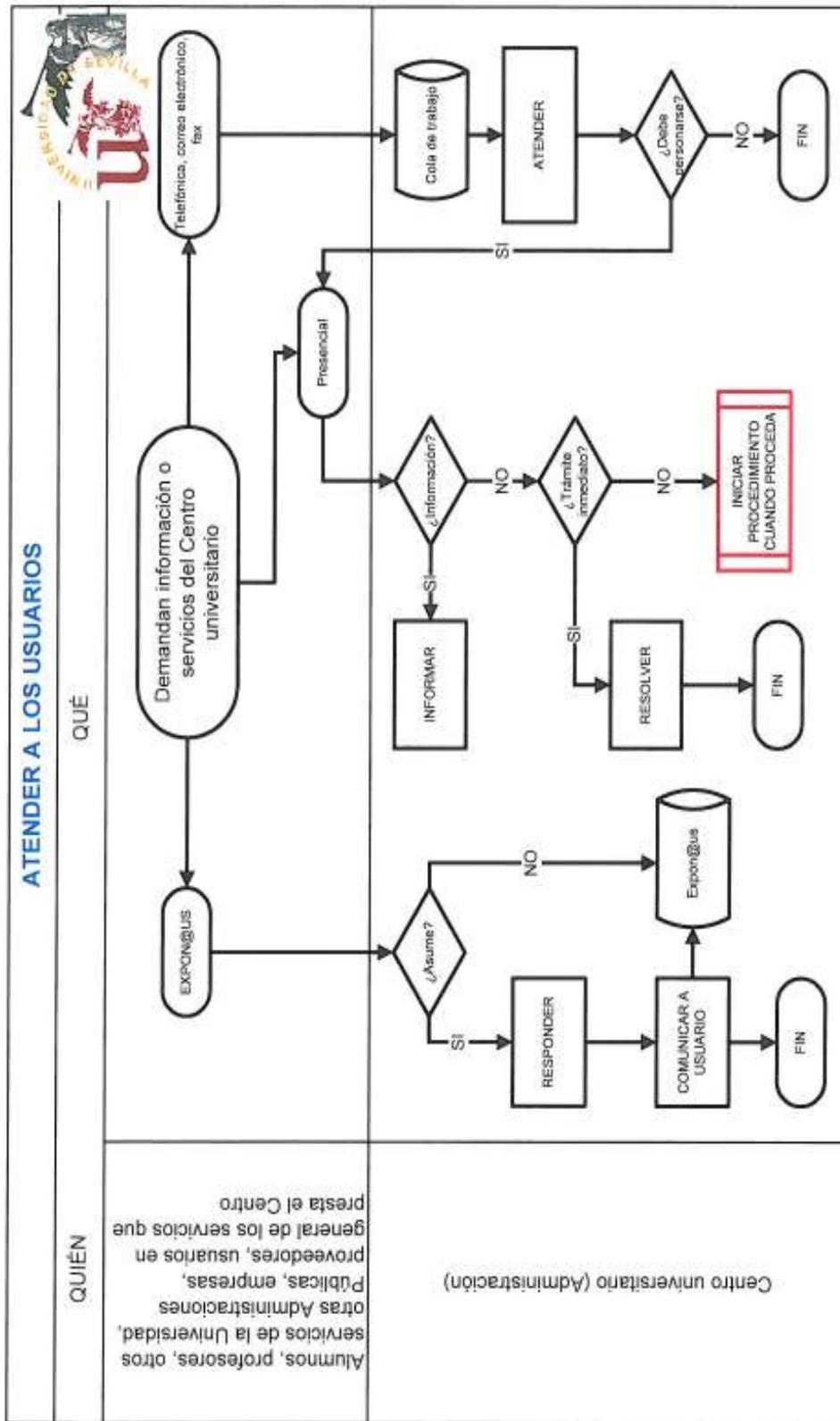


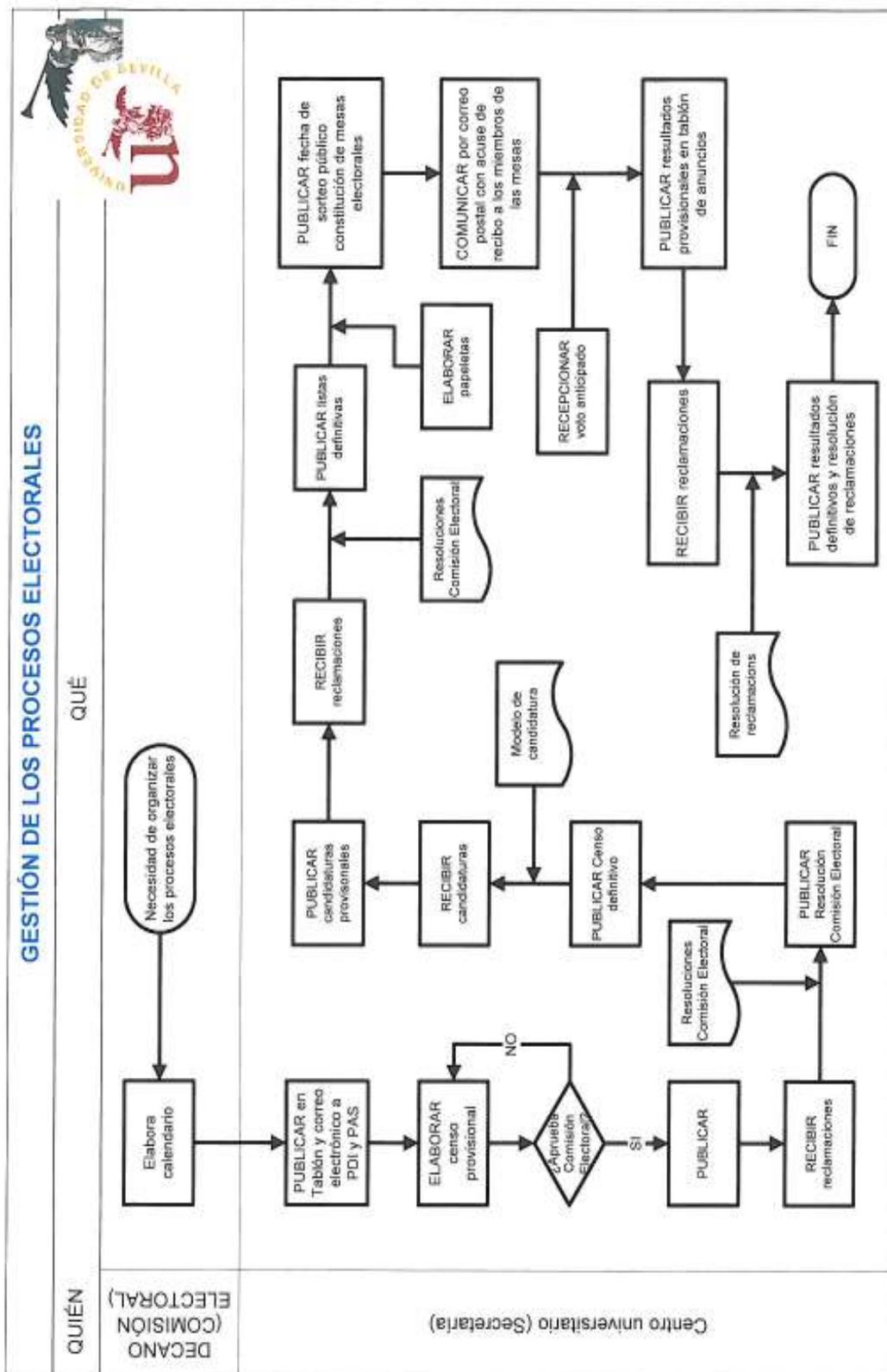




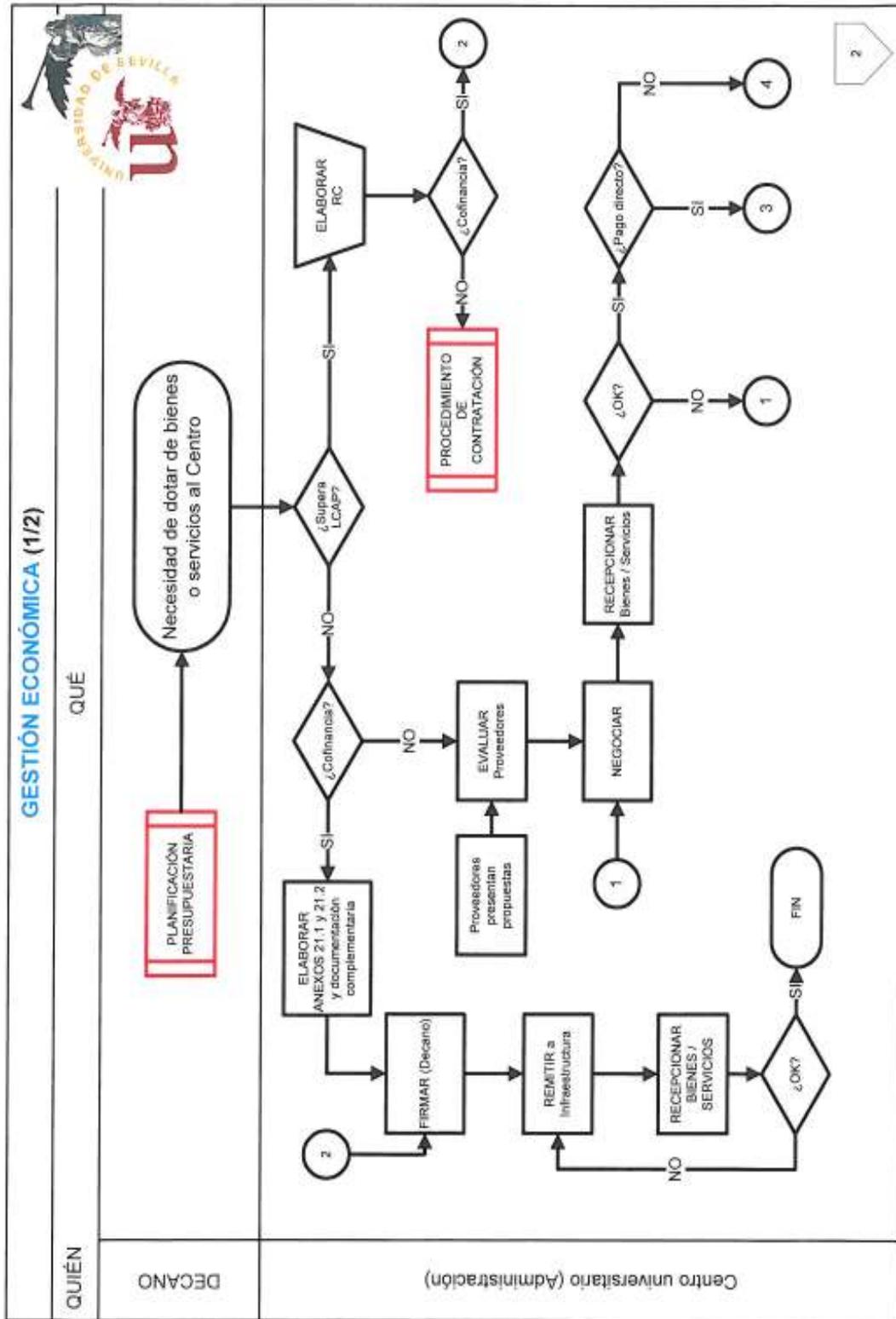


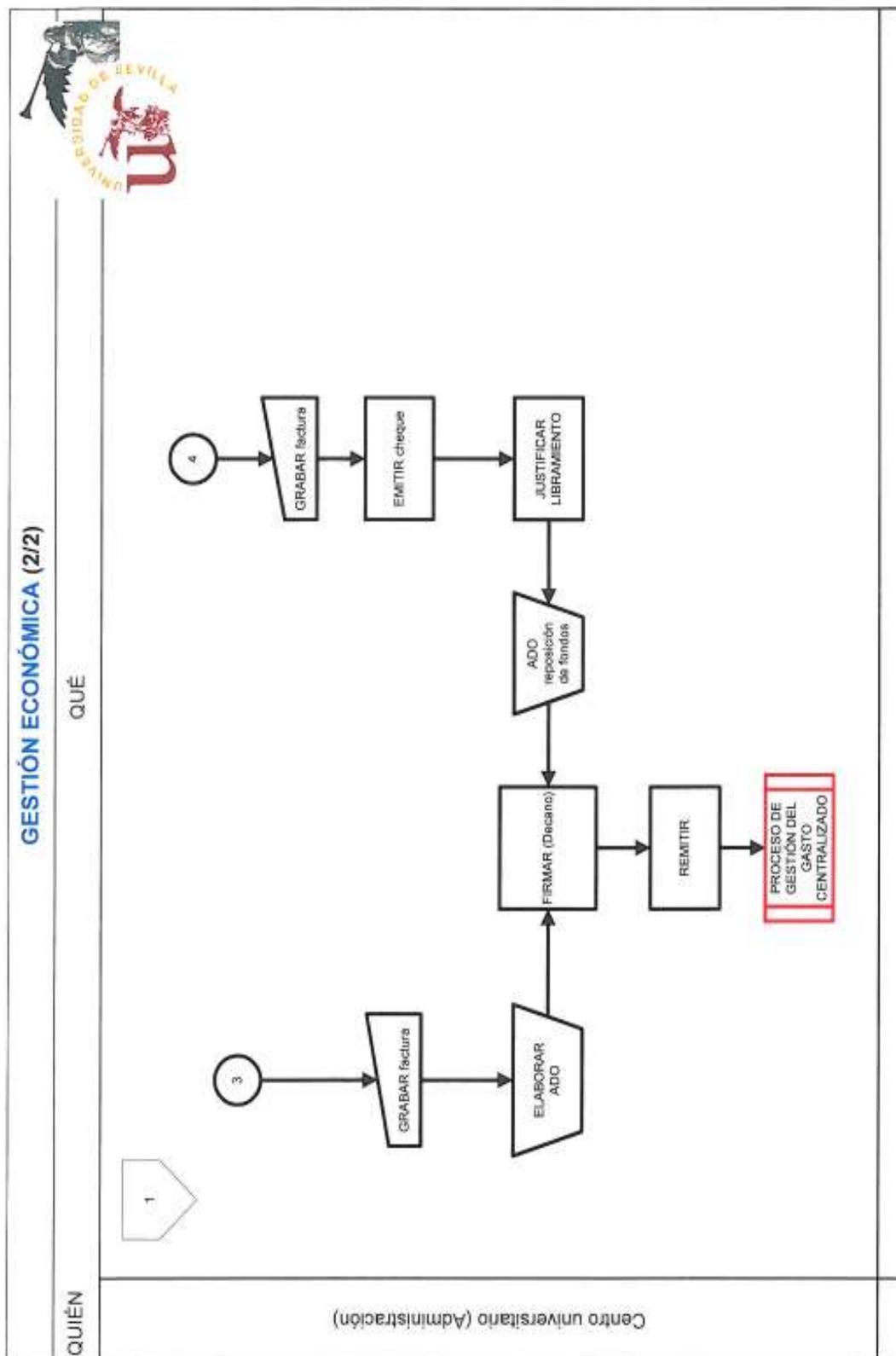


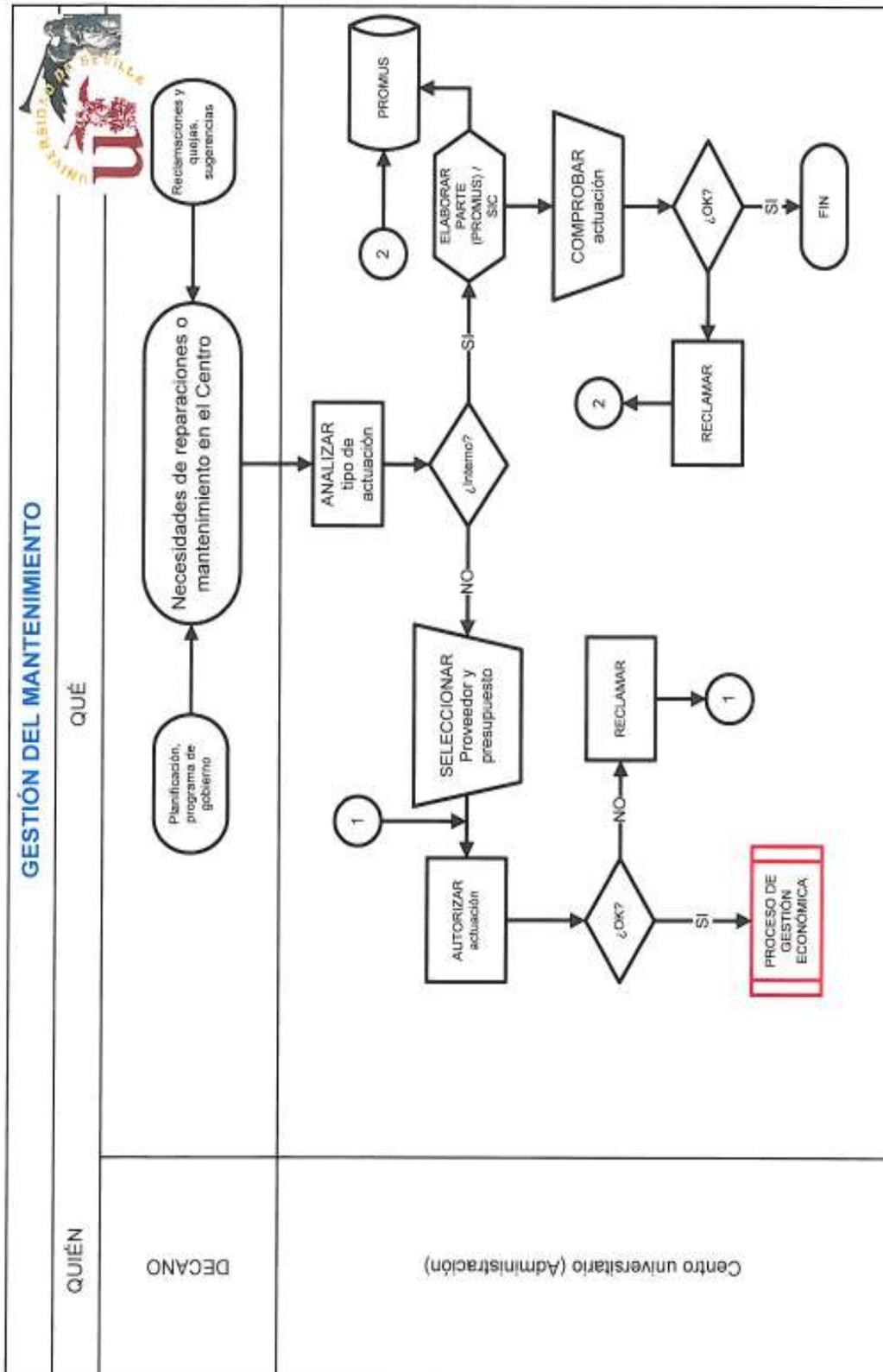


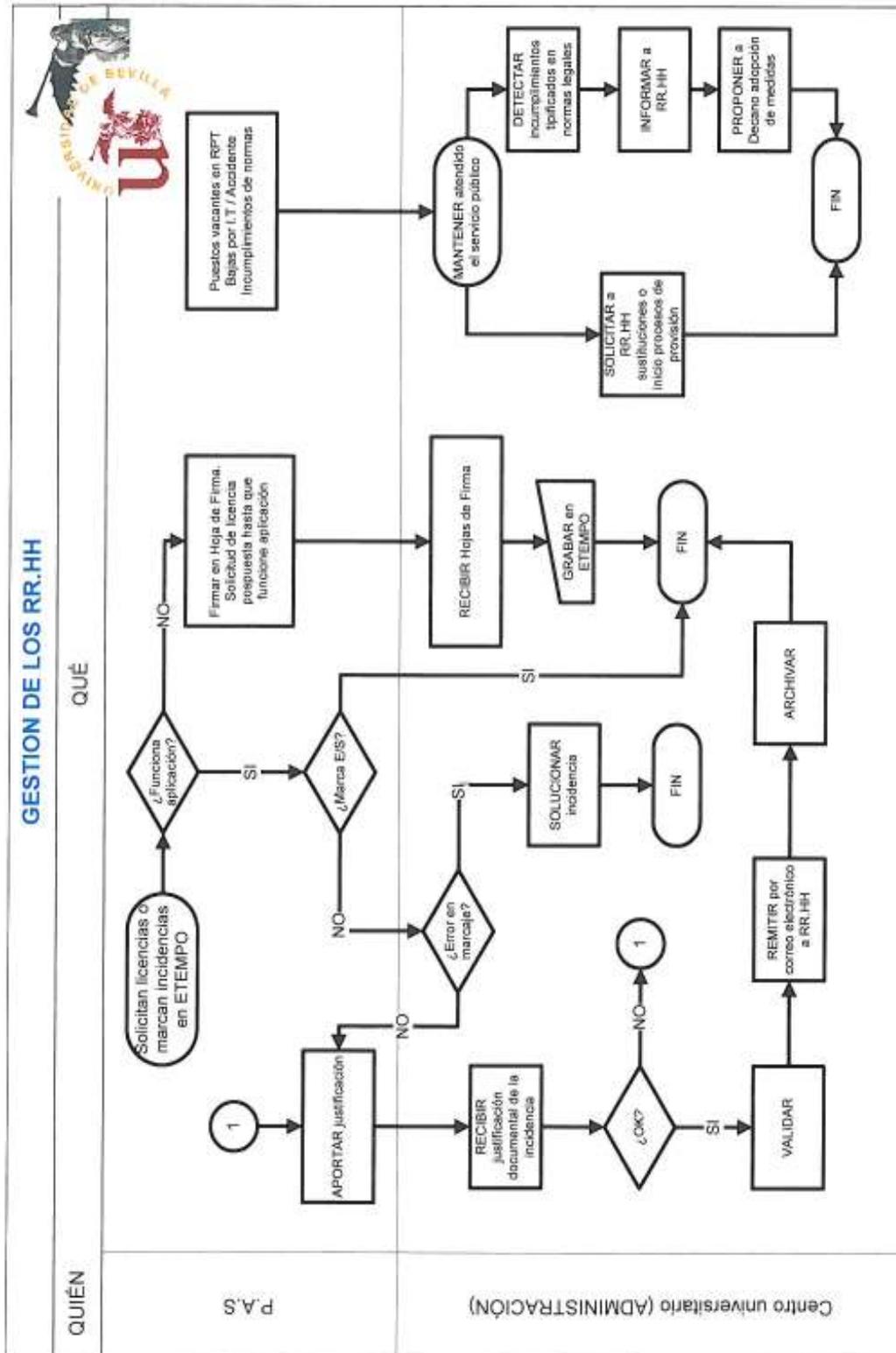


5.3.- Procesos de apoyo









6.- PANEL DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	FORMULACIÓN
Organización y gestión	Planificar las mejoras	% objetivos planificación cumplidos	
	Planificación presupuestaria	% objetivos planificación presupuestaria cumplidos	
	Ordenación académica	% presupuesto inicial modificado	
Expedición certificado		Promedio disponibilidad certificado	
		% certificados disponibles =< 5 días	
Expedición título		Promedio disponibilidad resguardo título	
		% resguardos disponibles = < 7 días	
		Plazo promedio tramitación título	
Gestión expediente		% títulos devueltos	
Gestión de espacios		Promedio respuesta a la solicitud	
		% respuestas en = < 5 días	
Informar a los usuarios		Nº correos enviados a lista distribución por año	
		Nº actualizaciones página web por año	
		Nº consultas web por año	
		Índice global de satisfacción	
Atender a los usuarios		Promedio respuesta expon@us.es	
		Promedio respuesta correo institucional	
		Nº usuarios atendidos personalmente al año	
		% correos electrónicos respondidos = < 3 días hábiles	
		Tiempo total dedicado a atención personal	
Gestión de los procesos electorales		Tiempo promedio atención usuario	
		Cumplimiento plazos procesos electoral	
Gestión económica		% facturas tramitadas en plazo = < 7 días	
		Tiempo medio tramitación facturas	
		Índice de errores	
Gestión del mantenimiento		Nº de partes PROMU	
		Tasa de tramitación de los partes de mantenimiento	
Gestión RRHH		Tiempo medio tramitación documentación e-tempo	
		Nº validaciones e-tempo por año	
		Nº de marcajes manuales por año	
		Nº correos enviados a jserpas@us.es	

7.- MATRIZ DE INDICADORES-DATOS (Data WareHouse).

MAGNITUDES	PROCESOS											PUNTOS MAGNITUDES
	Exp. Certificado	Exp. Título	Gestión expediente	Gestión de espacios	Informar a los usuarios	Atender a los usuarios	Gestión económica	Gestión del mantenimiento	Gestión RRHH	Gestión procesos electorales	Organización y gestión	
<i>Presupuesto + modificaciones de crédito</i>	0	0	0	1	0	1	3	3	1	1	3	13
<i>Planes de estudio</i>	1	2	3	0	2	2	0	0	0	0	0	10
<i>Créditos matriculados</i>	1	2	3	0	2	2	0	0	0	0	2	12
<i>Total horas docencia</i>	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	5
<i>PDI</i>	0	0	2	0	2	2	0	0	1	1	2	10
<i>PAS</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	3	1	1	7
<i>Alumnos</i>	3	3	3	1	3	3	1	2	0	2	1	22
<i>Nº de aulas y Nº otros espacios de docencia</i>	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	1	7
<i>Superficie edificios</i>	0	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	6
<i>Horas espacios cedidos</i>	0	0	0	3	1	3	2	1	2	0	2	14
PUNTOS PROCESOS	5	7	12	8	10	14	11	12	8	5	13	
<i>Nº de Departamentos con docencia en el Centro</i>	0	0	0	1	1	2	1	0	1	1	2	9
<i>Nº total de grupos de actividades por asignaturas</i>			2			1				1	3	7

NIVELES DE IMPACTO	PUNTOS
NULO	0
ALGUNO	1
MODERADO	2
FUERTE	3

NIVELES DE MAGNITUDES	
PRIMER NIVEL	
SEGUNDO NIVEL	
TERCER NIVEL	

(...)