



## **ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO**

### **ÍNDICE**

---

1. GESTIÓN ACADÉMICA
2. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA
3. PROYECCIÓN SOCIAL
4. GESTIÓN DE LAS TIC
6. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN
7. GESTIÓN ECONÓMICA
8. GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS
9. GESTIÓN DE PERSONAL
10. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO I. GESTIÓN ACADÉMICA

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de Diplomas Propios revisados en plazo (ISO nº6)	100	95,00	97.67	93.10	88.63
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de Enseñanzas Propias de Escuela de Posgrado en plazo (ISO nº7 – CdS nº7)	100	100	100	100	97.14
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Programas de asignaturas publicadas Web antes del inicio del periodo de matriculación anual (ISO nº60)	100	100	100	97.67	100
101-Oferta formativa	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de propuestas de modificaciones substanciales de planes de estudio en la web del Vic. Docencia en el plazo de 1 día hábil desde que se cuelga en acceso identificado para su exposición pública (ISO nº15)	100	100	Sin datos	96.44	-
102-Ordenación docente	UF30 - Ordenación Académica	Nº de días transcurridos desde la aprobación de la estructura de grupos y oferta de optativas en Consejo de Gobierno hasta el acceso por Centros y Departamentos a través de la aplicación informática (ISO nº1)	1	8	1	12	2
102-Ordenación docente	UF30 - Ordenación Académica	% de modificaciones de docencia práctica, realizadas dentro del Plazo (ISO nº6)	100	100	100	100	100
102-Ordenación docente	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de compensaciones especiales grabadas dentro del plazo (5 días hábiles desde la autorización por parte del Director de Secretariado de la compensación por actividades) (ISO nº8)	100	100	100	100	100
102-Ordenación docente	UF34 - Departamentos	Porcentaje de departamentos que tienen expuesto en su tablón de anuncios y/o web el horario de tutorías del profesorado (CdS nº1)		100	100	98.5	100
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentaje de certificaciones remitidas en plazo o enviadas a los Centros (ISO nº1 – CdS nº1)	99.84	99.85	99.48	99.49	99.17
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentajes de solicitudes de Traslado de expediente resueltas en el plazo establecido (ISO nº6)	100	100	100	100	97.44
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Grado de cumplimiento del tiempo empleado para grabar las matrículas (ISO nº12)	100	100	100	100	100
104-Acceso y Admisión -	UF12 - Alumnos	Porcentaje de adjudicaciones remitidas por correo electrónico el	100	100	100	-	-



Preinscripción		día de la publicación, antes de la hora establecida (ISO n°26)					
105-Matriculación	UF12 - Alumnos	Porcentaje de escritos realizados antes de 15 días (ISO n°23)	100	100	100	100	99.82
105-Matriculación	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de alteraciones de matrícula de Másteres Oficiales realizadas en plazo (ISO n°3)	100	100	100	100	100
105-Matriculación	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de alumnos automatriculados (ISO n°9)	77.63	73.22	76.81	72.64	75.88
106-Apoyo a la docencia práctica	UF30 - Ordenación Académica	% de resoluciones de las solicitudes de infraestructura de prácticas comunicadas en el período especificado (ISO n°5)	100	100	100	100	100
106-Apoyo a la docencia práctica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas (ISO n°9 – CdS n°9)	99.26	92.44	91.07	91.36	98.67
108-Convocatoria	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	% de convocatorias cuya primera adjudicación definitiva se publica antes de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes (CdS n°20)	92,85	100	100	95,45	90,90
109-Movilidad-Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente (ISO n°3)	4	2	2	2	2
110- Empleabilidad / Emprendimiento - Prácticas	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de ofertas de prácticas en empresa publicadas en 5 días (ISO n°76 – CdS n°76)	93.4	95.16	81	-	-
111- Empleabilidad / Emprendimiento - Orientación profesional	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de solicitantes de Orientación en el que el tiempo máximo de espera para obtener respuesta sea de 3 días laborables (ISO n°75)	91.54	79,13	Nuevo	-	-
111- Empleabilidad / Emprendimiento - Orientación profesional	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Número de Talleres realizados anualmente (CdS n°66)	28	9	14	18	11
112- Empleabilidad / Emprendimiento - Empleo	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de ofertas de empleo en que el tiempo transcurrido desde la recepción hasta la publicación es como máximo tres días laborables (ISO n°77)	90.41	98.27	96.40	100	100
112- Empleabilidad / Emprendimiento - Empleo	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Media anual de puestos de trabajo gestionados (CdS n°78)	1124	-	-	-	-
113- Evaluación/Depósitos de tesis	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de actas validadas en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de su presentación (ISO n°11)	99.75	99.74	99.24	99.40	99.89



I 13-Evaluación/Depósitos de tesis	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de tesis doctorales preparadas en plazo para el acto de defensa, tras la comunicación por parte del secretario del tribunal de la fecha de la defensa (ISO n°1 – CdS n°1)	96.19	88.55	88.10	69.63	99.36
I 14-Reconocimiento de créditos/Acreditación lingüística	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de resoluciones de las peticiones de reconocimiento de créditos notificadas en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día en que se dicte resolución (ISO n°3)	99.58	99.03	99.94	99.23	97.34
I 15-Títulos	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de solicitudes de títulos remitidos al Servicio de Asuntos Generales dentro de los 3 meses siguientes a la recepción de la solicitud, de una muestra de 40 solicitudes (ISO n°12 - CdS n°12)	99.89	99.89	99.78	100	99.89
I 15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de certificados provisionales de títulos de Másteres Universitarios entregados en el mismo día (ISO n°2)	99.43	98,93	94.18	94.69	93.80
I 15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo (ISO n°5)	89.91 (2ºsem) 96,4 (anual)	93.67	97.94	98.15	96.23
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Porcentaje de errores cometidos en la tramitación de títulos Oficiales en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos) (ISO n°1)	2.42	0.77	0.65	0.76	0.96
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos) (ISO n°2)	2.51	2.59	1.92	1.99	2.08
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales (ISO n°6 –CdS n°6)	96.80	14.19	12.23	11.02	9.64
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos) (ISO n°7)	3.10	2.61	2.38	1.38	1.71
I 16-Certificaciones	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido (ISO n°6)	98.40	100	99.74	99.68	99.53
I 16-Certificaciones	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo (ISO	99.30	98.18	98.17	99.25	98.96



		nº55 – CdS nº55)					
I16-Certificaciones	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros solicitantes desde su fecha de expedición en el SAG (Sección de Títulos) (ISO nº5)	1.16	1.60	1.46	0.79	0.99
I17-Emprendimiento	UF37 - Emprendimiento	Nº de programas de formación al año (ISO nº1)	25	-	-	-	-



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 2. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
201-Captación de Recursos para la Investigación - Convocatorias nacionales	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Porcentaje de meses en los que se publica una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación (exceptuando el mes de Agosto) (ISO nº7)	100	100	100	100	100
205-Captación de Recursos para la Investigación - Plan propio	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Porcentaje de cargo-abono tramitados en el plazo establecido (ISO nº3)	100	100	100	-	100
205-Captación de Recursos para la Investigación - Plan propio	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Porcentaje de adjudicaciones de becas y contratos del P.P. publicadas o comunicadas en el plazo establecido (ISO nº4)	100	100	100	100	100
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF14 - Institutos Universitarios	Grado de operatividad de la Red Sísmica de Andalucía. Porcentaje global de días de funcionamiento de las todas las estaciones sísmicas de la Red (ISO nº15)	95.68	97.21	98.22	97.45	96.68
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF14 - Institutos Universitarios	Incorporación total especímenes colección (ISO nº23)	527	534	510	1130	1117
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de equipos e instrumental disponible (ISO nº1 – CdS nº1)	88.62	94.58	93.61	91.75	94.58
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF14 - Institutos Universitarios	Porcentaje de trabajos entregados en plazo (ISO nº5)	100	100	100	100	100
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de Unidades instrumentales que utilizan el sistema de reservas de citas online respecto al total que las requieren (ISO nº39)	68.7	68.70	68.70	68.70	68.70
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio con respecto al total de Unidades (ISO nº41 – CdS nº41)	45.00	46.00	46.00	48.00	48.00
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Número de acciones formativas y de asesoramiento realizadas al año (ISO nº42)	73	56	60	41	25
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	% de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso (ISO nº70)	92.04	95	95	95.00	97.00



207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de entregas de resultados o finalización de trabajo en el plazo previsto (CdS n°43)	100	99	99.6	99	99
209-Apoyo Técnico - Seguimientos proyectos	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de jornadas informativas con los investigadores de la UGR (ISO n°6 – CdS n°6)	11	5	5	4	7
209-Apoyo Técnico - Seguimientos proyectos	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	% de autorizaciones que se tramitan en el plazo de 10 días laborables (ISO n°9)	100	100	99.63	100	100
209-Apoyo Técnico - Seguimientos proyectos	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de meses en los que se ha realizado la comprobación de facturas pendientes de pago y se ha enviado comunicación a contabilidad para que no se queden facturas sin pagar (ISO n°19)	100	100	100	100	-
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de presupuestos de edición enviados al autor/es y/o coeditor/ es en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la confirmación de su aprobación para la publicación (ISO n°19)	83.78	89.6	86.07	87.35	93.93
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de novedades actualizadas en las Plataformas de difusión en un plazo máximo de 5 días (ISO n°20)	90	100	98.72	96.34	95.00
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de pedidos distribuidos en 6 días (ISO n°21)	95.15	95.55	96.50	98.08	95.69
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de 4 días hábiles (ISO n°22)	93.75	93.33	92.85	90	100
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de envíos de ejemplares correspondientes al autor/es y/o coeditor/es servidos en un plazo máximo de 7 días laborables (desde la fecha de alta de un libro) (ISO n°23)	94.59	92.1	91.25	96.55	91
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de actividades promocionales difundidas a la comunidad universitaria (Actividades en Granada) (ISO n°24)	96.15	95.45	92.30	90.32	90.62



211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Tiempo medio de edición de libros y trabajos de investigación (CdS nº29)	6.47	-	-	-	-
212-Transferencia de Resultados de Investigación - Creación EBT	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Número de eventos de divulgación organizados al año en materia de Empresas de Base Tecnológica (EBT) (ISO nº5)	6	11	9	6	7
213-Transferencia de Resultados de Investigación - Detección de conocimientos-resultados-demandas tecnológicas	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Porcentaje de proyectos solicitados con respecto a los proyectos en preparación (ISO nº16)	84.9	83	88.09	-	-
213-Transferencia de Resultados de Investigación - Detección de conocimientos-resultados-demandas tecnológicas	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Porcentaje de Convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa difundidas en 5 días (CdS nº19)	93.33	-	-	-	-
213-Transferencia de Resultados de Investigación - Detección de conocimientos-resultados-demandas tecnológicas	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Porcentaje de solicitudes de inicio de acuerdo de colaboración en 6 días (CdS nº20)	90.35	-	-	-	-
214-Transferencia de Resultados de Investigación - Propiedad industrial e intelectual	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Porcentaje de patentes nacionales solicitadas en relación al número de asesoramientos realizados (ISO nº3)	23	17	17.00	23.00	27.00



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### 3. PROYECCIÓN SOCIAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de solicitudes atendidas respecto al total recibidas (ISO n°1)	90.90	91.96	88.28	98.28	96.61
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las planificadas (ISO n°2)	100	129	120	92.8	33.33
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de instalaciones radiactivas de la Universidad de Granada (ISO n°7)	100	100	100	100	100
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Número de acciones formativas impartidas al año, relacionadas con Prevención de riesgos (ISO n°10)	54	65	36	272	62
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Número de reconocimientos realizados al año (ISO n°12)	1053	1002	816	1007	1074
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total planificados (ISO n°17)	100	117	108	100	100
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de vacunas administradas en plazo (ISO n°19)	102.38	88.39	96.48	88.70	94.85
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de trabajadores evaluados respecto al total de solicitudes recibidas (patología vocal) (ISO n°28)	100	100	100	100	100
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de actividades de promoción de la salud, prevención y demandas de consultas de fisioterapia deportiva realizadas sobre el total planificadas o solicitadas (CdS n°34)	100	-	-	-	-
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgos y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados (CdS n°35)	100	-	-	-	-
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Prevención) (CdS n°37)	98.72	-	-	-	-
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Protección Radiológica) (CdS n°38)	100	-	-	-	-
302-Prevención, Salud y Medioambiente -	UF29 - Prevención	Porcentaje de acciones correctivas eficaces respecto al total de acciones	125	100	100	100	90.91



Calidad ambiental		planteadas (ISO nº4)					
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas (ISO nº5)	24	5	6	4	30
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas al Estudiantado (CdS nº33)	26	-	-	-	-
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo (UCA) (CdS nº36)	100	-	-	-	-
305-Asistencia Social - Prestaciones sociales	UF09 - Gabinete de Acción Social	Plazo de resolución. Programas automáticos (ISO nº7)	100	87.50	100	75.00	87.50
305-Asistencia Social - Prestaciones sociales	UF09 - Gabinete de Acción Social	Porcentaje de programas de ayuda no automática resueltos en plazo (ISO nº19)	100	100	100	100	100
305-Asistencia Social - Prestaciones sociales	UF09 - Gabinete de Acción Social	Porcentaje de comunicaciones personales de adjudicaciones realizadas en plazo (CdS nº21)	100	-	-	-	-
306-Asistencia Social - Atención social	UF09 - Gabinete de Acción Social	Porcentaje de comunicaciones de situaciones extraordinarias en el plazo establecido (ISO nº17)	100	100	100	100	100
306-Asistencia Social - Atención social	UF10 - Asistencia Estudiantil	Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad (ISO nº3 - CdS nº3)	98	98	96.36	96.60	-
306-Asistencia Social - Atención social	UF10 - Asistencia Estudiantil	Porcentaje de demandas de información sobre servicios de alojamientos resueltas en plazo (CdS nº2)	100	100	100	100	100
306-Asistencia Social - Atención social	UF10 - Asistencia Estudiantil	Porcentaje de convocatorias de primera adjudicación definitiva publicadas en 2 meses (CdS nº19)	100	-	-	-	-
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos generales (ISO nº1)	60.21	61.31	62.70	56.64	-
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos de montaña (ISO nº2)	49.43	56.97	55.20	47.80	47.44
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de cursos con rentabilidad Económica (siempre que la viabilidad global sea positiva) (ISO nº4)	73.73	70,34	59.16	54.54	-
310-Deporte -	UF26 -	Nº altas deportivas/año (ISO nº9)	9640	9870	9982	-	-



Realización de cursos, actividades y competiciones	Deportes							
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Cumplimiento de la fecha establecida para la publicación de la planificación anual de actividades deportivas (ISO nº12)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº de actividades dedicadas a la salud ofertadas en el curso (ISO nº13)	20	19	14	9	9	9
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Porcentaje de cursos con disponibilidad de matrícula on-line (ISO nº14)	96.98	96.60	87.27	93.67	91.34	91.34
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº noticias publicadas al mes (ISO nº15)	31.27	41.33	35.00	42.25	-	-
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Porcentaje de centros en lo que se suministra información (ISO nº16)	100	100	100	100	100	100
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente (ISO nº17)	6	7	7	6	-	-
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Número de actividades ofertadas en el curso académico (CdS nº20)	199	-	-	-	-	-
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo (ISO nº1)	98.33	91.81	98.42	100	98.75	98.75
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de habitaciones en las que se ha cambiado la lencería en plazo (ISO nº2)	100	100	100	100	100	100
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de facturas enviadas en plazo (ISO nº4)	100	100	100	100	100	100
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de personas usuarias a las que se le hace entrega de carpeta (ISO nº5)	100	100	100	100	100	100
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo (ISO nº6)	97.74	99.50	97.34	100	100	100



312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de usuarios atendidos que acuden en el horario establecido (ISO nº2)	100	100	100	100	100
312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de menús modificados respecto de la semana anterior (ISO nº3 – CdS nº3)	100	100	100	100	100
312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas (ISO nº4)	100	100	100	100	100
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 - Becas	Porcentaje de semanas que se remiten al Ministerio competente en Educación todos los expedientes de becas tramitadas durante esa semana (ISO nº1)	100	100	100	100	100
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 - Becas	Porcentaje de recursos de reposición resueltos por el Ministerio competente en Educación en consonancia con la propuesta de resolución efectuada por el Servicio de Becas (ISO nº22)	98.18	90.82	95.59	88.33	-
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 - Becas	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo (semanalmente) (CdS nº23)	100	-	-	-	-
314-Gestión de Becas - Becas del plan propio de la UGR	UF11 - Becas	Porcentaje de convocatorias insertadas en la Web en el plazo indicado (ISO nº2)	100	100	100	100	100
315-Igualdad y Conciliación	UF38 - Igualdad	Número de actividades de concienciación/sensibilización/formación realizadas al año (ISO nº1)	7	-	-	-	-



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 4. GESTION DE LAS TIC

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de solicitudes de préstamo de dispositivos electrónicos atendidas (ISO nº53)	95.17	96,07	95.15	97.76	98.94
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR (ISO nº4)	97.01	93.02	92.12	93.91	93.00
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días (ISO nº7 – CdS nº7)	100	100	98.27	100	100
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas (ISO nº18)	100	100	100	96.77	100
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatrícula (ISO nº62 – CdS nº62)	100	-	-	-	-
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica (ISO nº63 – CdS nº63)	89.75	-	-	-	-
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación (ISO nº12)	100	99.66	99.20	100	100
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de administración (ISO nº31 – CdS nº31)	0.189	0.74	0.26	0.21	0.10
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional (ISO nº54)	100	99,94	99.74	99.80	99.75
405-Seguridad	UF02 - CSIRC	Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días (ISO nº16)	96.875	91,34	98.42	98.40	99.32
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet (ISO nº3 – CdS nº3)	99.99	99.97	99.80	99.98	99.99



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### 6. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
601-Identificación, selección y adquisición de los recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Gasto en adquisiciones por usuario (ISO n°3)	41.18	48.61	39.28	55.28	54.52
601-Identificación, selección y adquisición de los recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Gastos en recursos electrónicos sobre el total (ISO n°4)	75.88	70.07	70.66	71.74	73.94
601-Identificación, selección y adquisición de los recursos de información	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de solicitudes de remisión de documentación respondidas en el plazo máximo de 2 días laborables (ISO n°2)	96	100	100	100	100
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior (ISO n°6)	-2.78	4.85	4.49	3.97	4.87
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de unidades de instalación organizado sobre el total de transferidos (ISO n°12)	90	100	100	100	100
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de tesis defendidas puestas en el Repositorio Institucional en el plazo establecido (CdS n°29)	98.67	89,97	93,76	-	-
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de la colección prestable (ISO n°9)	77.71	77.54	77.03	75.69	73.20
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Consultas al catálogo por usuario (ISO n°10)	35.77	69.46	71.62	65.05	65.36
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de ejemplares no devueltos por préstamos al mes (ISO n°11)	0.71	0.79	0.84	0.91	0.91
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en período lectivo (ISO n°15)	98.18	98.67	92.90	99.70	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Documentos obtenidos en préstamo interbibliotecario por investigador (ISO n°16)	0.16	0.15	0.14	0.15	0.16



603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de ejemplares retirados por préstamos no devueltos (ISO n°28)	0.03	0.03	0.02	0.11	0.17
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de acciones formativas realizadas (CdS n°22)	208	253	249	256	278
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de solicitudes de información y/o consulta de documentación atendidas en un plazo máximo de 6 días laborables (ISO n°1)	100	100	100	100	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de solicitudes de asesoría técnica atendidas en el plazo máximo de 2 días laborables (ISO n°3)	100	100	100	100	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de solicitudes de préstamo administrativo atendidas en el plazo máximo de 6 días laborables (ISO n°4)	100	100	100	100	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de solicitudes de reprografía atendidas en el plazo de 15 días laborales (ISO n°6)	100	100	100	100	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de documentación suministrada en plazo (CdS n°22)	100	-	-	-	-
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Noticias difundidas a través de la web (ISO n°31)	66	82	81	-	-
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de actividades culturales y sociales (CdS n°27)	50	54	78	51	91
604-Difusión de la información	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de actividades realizadas por el Archivo sobre las planificadas y/o aquellas en las que se ha solicitado su colaboración (ISO n°5)	100	100	100	100	100



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 7. GESTIÓN ECONÓMICA

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	Administrador	Imputar el 90% de las facturas en un plazo de 12 días laborables desde que son conformadas (ISO nº4)	94,83	90,57	94.33	-	-
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de 3 días hábiles desde su recepción hasta la presentación de la orden de pago en el banco (Económico-Financiera) (ISO nº3 - CdS nº3)	98,35	99,46	100	99.33	97.68
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF05 - Unidad Económica	% de documentos de pago de anticipos tramitados dentro de los 3 días hábiles desde la recepción de la petición debidamente autorizada hasta la confección del cheque o la presentación en el banco (ISO nº4)	100	99,57	99.45	98.76	99.62
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de peticiones realizadas por correo electrónico respondidas máximo 2 días (CdS nº34)	99,6				
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF14 - Institutos Universitarios	Porcentaje de indemnizaciones por razón de servicio tramitadas en 10 días (ISO nº3 - CdS nº3)		100	-	-	-
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF34 - Departamentos	Porcentaje de indemnizaciones por razón de servicio tramitadas en 10 días (CdS nº13)		98.44	97.01	97.58	94.54
704-Ejecución del Presupuesto - Contratación	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de expedientes de contratación que entran en fase de iniciación en plazo (ISO nº31- CdS nº31)	98.68	95,35	88.33	80.22	91.97
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio realización Hoja de Cobro (ISO nº1)	4	2,96	0.66	1.84	1.38
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de solicitudes de retenciones de crédito tramitadas en plazo (Contabilidad) (CdS nº33)	96,58				
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF14 - Institutos Universitarios	Porcentaje de devoluciones de fianza realizadas en plazo (ISO nº1)		-	-	-	-
706-Ejecución del Presupuesto - Contabilidad	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio de tramitación de cuentas bancarias (ISO nº7)	0,7	0,6	0.89	1.17	1.85
706-Ejecución del Presupuesto -	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de tarjetas de crédito puestas a disposición del usuario de	99,53	98,21	98.21	98.04	100



Contabilidad		investigación en un tiempo máximo de 5 días hábiles desde que son recepcionados los contratos firmados por parte de la Gerencia (ISO n°8)					
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Nº de actuaciones de control financiero permanente realizadas anualmente (ISO n°5)	27	3	2	2	3
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido (ISO n°12)	100	100	100	100	100
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo (ISO n°14)	100	100	100	85.88	-
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en 5 días (ISO n°16 – CdS n°16)	93.33	98.11	99.49	98.11	98.27



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 8. GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
802-Obras - Informes y memorias valoradas	UF17 - Unidad Técnica	OBRAS - % de entrega de Informes y Memorias Valoradas en plazo consensuado (ISO n°5 – CdS n°5)	100	100	100	100	100
803-Obras - Control de planos	UF17 - Unidad Técnica	PLANOS - Promedio de tiempo de entrega de planos solicitados (ISO n°18)	1.10	2.25	34.59	96.10	98.11
805-Suministro de equipamiento	UF17 - Unidad Técnica	EQUIPAMIENTO- Porcentaje de informes entregados en plazo (ISO n°1 – CdS n°1)	-	100	100	91.80	95.92
808-Mantenimiento General - Mantenimiento correctivo	UF17 - Unidad Técnica	MANTENIMIENTO - % de respuestas en plazo establecido (ISO n°3 – CdS n°3)	95.48	92.88	92.52	96.17	97.30
809-Mantenimiento General - Zonas ajardinadas	UF17 - Unidad Técnica	JARDINES- Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo (ISO n°7 – CdS n°7)	97,26	96.43	90.16	100	100
810-Mantenimiento Específico - Instalaciones hostelería	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo (ISO n°3 – CdS n°3)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo (ISO n°13)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de Envíos de gran formato que se entregan en el plazo especificado por el usuario (ISO n°14)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida (ISO n°15)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de valijas de Ceuta y Melilla entregadas en plazo (ISO n°16)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas (ISO n°17)	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% de valijas de las bibliotecas de la UGR (ISO n°25)	100	100	100	100	-
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	Registro de peticiones de impresos de facturación de correo (ISO n°26)	100	100	100	100	-
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	% envíos realizados por mensajería (ISO n°27)	100	100	100	-	-
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A - Correos	Porcentaje de correspondencia entregada en 1 día (CdS n°28)	100	-	-	-	-



815-Seguridad	UF15C - Seguridad	Porcentaje de roturas y averías comunicadas al equipo de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR, en un plazo máximo de 2 días laborables desde que son recibidas por el Director de Seguridad (ISO n°5)	100	100	100	97.90	99.30
815-Seguridad	UF15C - Seguridad	Porcentaje de incidencias de seguridad surgidas se gestionen en un plazo máximo de 48 horas (ISO n°19 – CdS n°19)		100	0.00	95.83	89.65
815-Seguridad	UF15C - Seguridad	Porcentaje de estadísticas comunicadas al Vicerrectorado de Estudiantes en un periodo de tiempo igual o inferior a 5 días hábiles una vez finalizada la semana (ISO n°20)		100	100	94.87	95.24
815-Seguridad	UF15C - Seguridad	Porcentaje de campañas que han generado conformidad (ISO n°21)	100	100	100	100	100
816-Gestión de edificios	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de Incidencias tramitadas en un día hábil (Indicador n° 1) (ISO n°2 – CdS n°2)	99.84	97.55	100	99.95	99.62
816-Gestión de edificios	UF15B - Conserjerías Servicios Centrales	Porcentaje de incidencias comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR en el plazo máximo de 3 horas, desde su comunicación por la persona afectada (ISO n°1)	100	100	100	100	100
816-Gestión de edificios	UF15B - Conserjerías Servicios Centrales	Porcentaje de reservas con la disponibilidad de medios audiovisuales solicitados en ellas (ISO n°2)		100	100	100	100



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 9. GESTIÓN DE PERSONAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
901-Selección	UF06 - Servicio de PAS	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos elaboradas en plazo (usuarios externos) (ISO nº21)	100	100	100	100	100
901-Selección	UF07 - PDI	Porcentaje de listas provisionales publicadas en un plazo de 18 días laborables, desde que finaliza la fecha de presentación de solicitudes (ISO nº10)	100	100	100	92.30	100
901-Selección	UF07 - PDI	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo (CdS nº16)	100	-	-	-	-
901-Selección	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo (ISO nº2)	100	97.59	74.52	100	100
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF06 - Servicio de PAS	Porcentaje de certificaciones de expedientes que se encuentran en el servicio elaboradas en plazo (ISO nº24)	100	97.29	97.63	99.57	100
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF06 - Servicio de PAS	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos que se elaboran en plazo (usuarios internos-concurso) (ISO nº26)	100	100	100	100	-
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias (ISO nº11)	99.16	99.92	99.81	99.92	99.47
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo (CdS nº15)	100	100	100	100	100
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF30 - Ordenación Académica	% de certificados de docencia realizados en el plazo establecido (ISO nº3 – CdS nº3)	98,00	95,26	97,67	97,98	96,38
903-Evaluación y desempeño	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados en un máximo de 3 días laborables (ISO nº11)	100	100	100	96.48	100
903-Evaluación y desempeño	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo (CdS nº48)	100	-	-	-	-
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad	Porcentaje de órdenes de pago de nóminas comunicadas en plazo (ISO nº1 – CdS nº1)	100	100	100	100	100



	Social						
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de trienios cuyo pago se realiza durante el mes de efectos (ISO n°2)	100	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje certificados de la renta enviados o disponibles en Acceso Identificado antes del plazo (ISO n°3)	100	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de certificados relativos a habilitación elaborados en plazo (ISO n°4)	100	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de meses con nominas complementarias elaboradas en plazo (ISO n°5)	100	100	100	98.79	97.77
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de domiciliaciones bancarias grabadas durante el mes de efectos (ISO n°10)	100	100	100	-	-
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados (ISO n°30)	50.06	41,46	99.00	95.73	41.36
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de acciones formativas convocadas en plazo (CdS n°33)	45.65				
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de cursos de formación del profesorado organizados con los certificados elaborados en menos de 5 días desde la recepción del acta (ISO n°46)	100	100	100	100	-
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo (ISO n°47 – CdS n°47)	100	100	95.00	-	-
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario (ISO n°6)	100	100	100	100	100
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas del usuario en la Seguridad Social que se realizan en los dos días hábiles siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite	100	100	100	100	100



		(ISO n°7)					
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de certificados relativos a la Seguridad Social que se elaboran en plazo (ISO n°8)	89.5	98.26	98.70	93.37	90.80
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Fecha en la que están elaborados los Seguros Sociales (ISO n°9)	100	Sí	Sí	Sí	Sí
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Número de cesiones de documentos relativos a Seguridad Social para justificación de ayudas (ISO n°11)	100	100	100	-	-



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 10. GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
10-Registro	UF23 - Asuntos Generales	Porcentaje de documentación registrada de entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Oficina del Registro General Central) en plazo de 1 días (ISO nº9 – CdS nº9*)	100	100	100	100	99.75
10-Registro	UF23 - Asuntos Generales	Porcentaje de documentación registrada de salida en el plazo de 1 días (ISO nº10 – CdS nº10*)	100	100	100	100	100
10-Registro	UF23 - Asuntos Generales	Nº de Comunicaciones sobre convocatorias en vigor semanales (ISO nº12)	2.28	2.53	2.82	2.62	2.38
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de consultas relativas a la imagen corporativa atendidas en 3 días hábiles sobre el total de solicitudes (ISO nº6 (1))	100	100	100	100	100
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de solicitudes de registro de imágenes corporativas atendidas en 5 días hábiles sobre el total de recibidas (ISO nº7 (2))	100	92,30	100	100	100
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Media de notas de prensa elaboradas en un año (indicador informativo) (ISO nº14 (2))	6,84	6,48	6,45	6,84	6,79
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de publicaciones, soportes institucionales y notas de prensa elaboradas, difundidas y publicadas en plazo (CdS nº17)	100	-	-	-	-
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de actos con cobertura de medios (CdS nº5)	100	100	100	100	100
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	CONS. SOCIAL – Número de días para realizar la pre-baremación de las solicitudes de becas de colaboración (ISO nº15)	5	5	5	5	5
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04B - Secretaría General	Tiempo que media entre la recepción del correo electrónico de la Secretaría General adjuntando copia del acta de acuerdo y su publicación en la página web de SG (ISO nº10)	0.8	1.17	0.82	0.40	0.27
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Gobierno y Claustro Universitario publicados en plazo (CdS nº16)	100	-	-	-	-



3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	RECTORADO - Porcentaje de invitaciones contestadas (CdS nº18)	99.26				
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	PROTOCOLO - Porcentaje de actos sin incidencias achacables al Gabinete (CdS nº19)	100				
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	CONSEJO SOCIAL - Número de incidencias detectadas sesiones del Pleno y Comisiones (CdS nº20)	0				
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	INSPECCIÓN - Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico (ISO nº7)	97.00	95,54	97.00	97.90	95.00
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	DEFENSOR - Porcentaje de correos contestados en el plazo máximo de 2 días laborables (ISO nº11)	100	100	100	100	100
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo de 20 días hábiles (ISO nº5)	100	100	100	100	-
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria en un plazo 20 días laborables (ISO nº6)	100	94.12	100	100	-
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de resoluciones elaboradas por SSJJ recurridas en juzgados contenciosos o sociales (ISO nº20)	21.6	11.06	22.42	39.40	25.80
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de resoluciones ssjj recurridas en Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y Social que son confirmadas por sentencia judicial (ISO nº21)	85	92.31	71.42	-	-
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de informes emitidos en plazo (CdS nº1)	93.90	93	90.65	90.75	85.06
6-Internacionalización	UF20 - Relaciones Internacionales	Nº de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizados anualmente (ISO nº10 – CdS nº10)	2	2	4	1	2
7-Gestión de procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de documentos de nombramiento o cese de órganos de gobierno preparados en plazo (ISO nº3)	98,17	90,69	92.42	91.35	92.74
7-Gestión de	UF04B -	Promedio de remisión de	100	1	1	1.20	1



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno	Secretaría General	reclamaciones al censo desestimadas desde su resolución por la Junta Electoral (ISO nº9)					
8-Gestión de normativa y de convenios	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo (ISO nº2)	91.52	94,5	92.65	93.58	90.30
9-Gestión de la protección de datos y confidencialidad	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de datos personales trasladados en plazo (ISO nº4)	99.52	99.62	100	97.87	99.37