



## **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	2017	2016	2015	2014
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de Diplomas Propios revisados en plazo	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	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.	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	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.	8	1	12	2
102-Ordenación docente	UF30 - Ordenación Académica	% de modificaciones de docencia práctica, realizadas dentro del Plazo	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)	100	100	100	100
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentaje de papeletas de calificación remitidas en plazo a los alumnos usando medios electrónicos o enviadas a los Institutos	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.	100	100	100	97.44
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Grado de cumplimiento del tiempo empleado para grabar las matrículas.	100	100	100	100
104-Acceso y Admisión - Preinscripción	UF12 - Alumnos	Porcentaje de adjudicaciones remitidas por correo electrónico el día de la publicación, antes de la hora establecida.	100	100	-	-



105-Matriculación	UF12 - Alumnos	Porcentaje de escritos realizados antes de 15 días	100	100	100	99.82
105-Matriculación	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de alteraciones de matrícula de Másteres Oficiales realizadas en plazo	100	100	100	100
105-Matriculación	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de alumnos automatriculados	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	100	100	100	100
106-Apoyo a la docencia práctica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas	92.44	91.07	91.36	98.67
109-Movilidad-Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente	2	2	2	2
I10-Empleabilidad - Prácticas	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de ofertas de prácticas en empresa realizadas correctamente y con convenio publicadas en dos días laborables.	95.16	81	-	-
I11-Empleabilidad - 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	79,13	Nuevo	-	-
I12-Empleabilidad - 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.	98.27	96.40	100	100
I13-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 (Indicador nº 8)	99.74	99.24	99.40	99.89
I14-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 (Indicador nº 2)	99.03	99.94	99.23	97.34
I15-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 (Indicador nº 9)	99.89	99.78	100	99.89
I15-Títulos	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	88.55	88.10	69.63	99.36
I15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de certificados provisionales de títulos de Másteres Universitarios entregados en el	98,93	94.18	94.69	93.80



		mismo día				
I 15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo	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)	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)	2.59	1.92	1.99	2.08
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente en materia universitaria, de los expedientes de Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el SAG	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)	2.61	2.38	1.38	1.71
I 16-Certificaciones	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido	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.	98.18	98.17	99.25	98.96
I 16-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)	1.60	1.46	0.79	0.99



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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)	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	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	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	97.21	98.22	97.45	96.68
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF14 - Institutos Universitarios	Incorporación total especímenes colección	534	510	1130	1117
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de equipos e instrumental disponible	94.58	93.61	91.75	94.58
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de frigoríficos con al menos una verificación anual	88.46	89.36	89.70	95.50
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de balanzas con al menos una verificación anual	92.00	92.48	85.50	97.01
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de congeladores con al menos una verificación anual	96.87	89.47	85.71	94.28
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de estufas con al menos una verificación anual	96.33	98,86	88.39	93,44
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF14 - Institutos Universitarios	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	100	100	100	100
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas online con respecto al total	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	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	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	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	95	95	95.00	97.00
209-Apoyo Técnico - Seguimientos proyectos	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos	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	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	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	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	100	98.72	96.34	95.00
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de pedidos, realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, servidos en un plazo máximo de cinco días laborales, excluyendo periodos vacacionales.	95.55	96.50	98.08	95.69
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación -	UF28 - Editorial	Porcentaje de Certificados de publicación enviados en el plazo de 4 días hábiles	93.33	92.85	90	100



Publicación editorial						
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).	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	95.45	92.30	90.32	90.62
212-Transferencia de Resultados de Investigación - Creación EBT	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Número de Empresas de Base Tecnológica (EBT) creadas al año	5	4	6	8
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).	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	83	88.09	-	-
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.	17	17.00	23.00	27.00



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### 3. PROYECCIÓN SOCIAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2017	2016	2015	2014
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las planificadas	129	120	92.8	33.33
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las solicitadas	91.96	-	98.30	71.43
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de instalaciones radiactivas de la Universidad de Granada	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	65	36	272	62
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Número de reconocimientos realizados al año	1002	816	1007	1074
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total planificados	117	108	100	100
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de vacunas administradas en plazo	88.39	96.48	88.70	94.85
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Porcentaje de acciones correctivas eficaces respecto al total de acciones planteadas	100	100	100	90.91
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas	5	6	4	30
305-Asistencia Social - Prestaciones sociales	UF09 - Gabinete de Acción Social	Plazo de resolución. Programas automáticos	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	100	100	100	100
306-Asistencia Social - Atención social	UF09 - Gabinete de Acción Social	Porcentaje de comunicaciones de situaciones extraordinarias en el plazo establecido	100	100	100	100
306-Asistencia Social - Atención social	UF10 - Asistencia Estudiantil	Porcentaje de atenciones cubiertas a estudiantes con discapacidad	98	96.36	96.60	-
310-Deporte - Realización de cursos,	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos generales	61.31	62.70	56.64	-



actividades y competiciones						
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos de montaña	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)	70,34	59.16	54.54	-
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº altas deportivas/año	9870	9982	-	-
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	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	19	14	9	9
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Porcentaje de cursos con disponibilidad de matrícula on-line	96.60	87.27	93.67	91.34
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº noticias publicadas al mes	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	100	100	100	100
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente	7	7	6	-
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo	91.81	98.42	100	98.75
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de facturas enviadas en plazo	100	100	100	100
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de usuarios que han recibido documentación impresa	100	100	100	100



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo	99.50	97.34	100	100
312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de usuarios atendidos que acuden en el horario establecido	100	100	100	100
312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de menús modificados respecto de la semana anterior	100	100	100	100
312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas	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	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	90.82	95.59	88.33	-
314-Gestión de Becas - Becas del plan propio de la UGR	UF11 - Becas	Porcentaje de convocatorias insertadas en la Web en el plazo indicado	100	100	100	100



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2017	2016	2015	2014
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de llamadas no atendidas	21.07	14.09	6.49	6.34
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de solicitudes de préstamo de dispositivos electrónicos atendidas	96,07	95.15	97.76	98.94
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.	93.02	92.12	93.91	93.00
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3GB y de alumnos/as de 500MB concedidas	100	100	100	100
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días.	100	98.27	100	100
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 10 días.	100	100	97.35	100
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas	100	100	96.77	100
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de resolución de incidencias sobre Carné Universitario Inteligente	95,71	96.08	95.23	95.43
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de aplicaciones informáticas finalizadas en el periodo acordado con el usuario/a.	100	100	100	100
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de peticiones de software resueltas en menos de 5 días laborables	100	100	99.52	100
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en un máximo de dos días.	97,31	97.76	96.77	97.72
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio Web.	99,91	99.74	100	99.95
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS/PDI.	100	97.43	98.59	100
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de ordenadores de administración con Windows que contienen un mínimo 5 aplicaciones de software libre.	100	100	100	100
404-Sistemas y bases	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del	99.66	99.20	100	100



de datos		proceso de Supercomputación				
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de administración	0.74	0.26	0.21	0.10
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos contenidos en los sistemas de gestión	98,59	99.24	99.94	99.95
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio DNS	100	99.74	99.90	99.88
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.	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	91,34	98.42	98.40	99.32
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.	99.97	99.80	99.98	99.99
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Tiempo medio de resolución de conexiones (días)	9.95	5.79	3.91	6.50



## ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 6. GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2017	2016	2015	2014
601-Identificación, selección y adquisición de los recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Gasto en adquisiciones por usuario	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	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.	100	100	100	100
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior	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	100	100	100	100
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de la colección prestable	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	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	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	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	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	0.03	0.02	0.11	0.17
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	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	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.	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.	100	100	100	100
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Noticias difundidas a través de la web	82	81	-	-
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.	100	100	100	100



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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	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	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	99,57	99.45	98.76	99.62
704-Ejecución del Presupuesto - Contratación	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de expedientes de contratación que entran en fase de iniciación en plazo.	95,35	88.33	80.22	91.97
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio realización Hoja de Cobro	2,96	0.66	1.84	1.38
706-Ejecución del Presupuesto - Contabilidad	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio de tramitación de cuentas bancarias	0,6	0.89	1.17	1.85
706-Ejecución del Presupuesto - Contabilidad	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de tarjetas de crédito puestas a disposición del usuario de investigación en un tiempo máximo de 5 días hábiles desde que son recepcionados los contratos firmados por parte de la Gerencia	98,21	98.21	98.04	100
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Nº de actuaciones de control financiero permanente realizadas anualmente	3	2	2	3
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	% Justificantes de gasto de contratos mayores fiscalizados en un plazo máximo de 10 días laborables	98,11	99.49	98.11	98.27



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2017	2016	2015	2014
802-Obras - Informes y memorias valoradas	UF17 - Unidad Técnica	OBRAS - % de entrega de Informes y Memorias Valoradas en plazo consensuado	100	100	100	100
803-Obras - Control de planos	UF17 - Unidad Técnica	PLANOS - Promedio de tiempo de entrega de planos solicitados	2.25	34.59	96.10	98.11
804-Inventario patrimonial	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio de envío de la baja al Centro	21.36	21.70	21.26	21.95
805-Suministro de equipamiento	UF17 - Unidad Técnica	EQUIPAMIENTO- Porcentaje de informes entregados en plazo	100	100	91.80	95.92
808-Mantenimiento General - Mantenimiento correctivo	UF17 - Unidad Técnica	MANTENIMIENTO - % de respuestas en plazo establecido	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	96.43	90.16	100	100
810-Mantenimiento Específico - Instalaciones hostelería	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de habitaciones en las que se limpia en plazo	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo (CORREOS)	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de Envíos de gran formato que se entregan en el plazo especificado por el usuario (CORREOS)	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida (CORREOS)	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de valijas de Ceuta y Melilla entregadas en plazo (CORREOS)	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% de valijas de las bibliotecas de la UGR.	100	100	100	-
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	Registro de peticiones de impresos de facturación de correo	100	100	100	-



813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15 - Unidad Central de Servicios	% envíos realizados por mensajería	100	100	-	-
815-Seguridad	UF15 - 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	100	100	97.90	99.30
815-Seguridad	UF15 - Seguridad	Porcentaje de incidencias de seguridad surgidas se gestionen en un plazo máximo de 48 horas	100	0.00	95.83	89.65
815-Seguridad	UF15 - 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	100	100	94.87	95.24
815-Seguridad	UF15 - Seguridad	Porcentaje de campañas que han generado conformidad	100	100	100	100
816-Gestión de edificios	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de Incidencias tramitadas en un día hábil (Indicador nº 1)	97.55	100	99.95	99.62
816-Gestión de edificios	UF15 - Unidad Central de Servicios	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	-	100	100	100
816-Gestión de edificios	UF15 - Unidad Central de Servicios	Porcentaje de reservas con la disponibilidad de medios audiovisuales solicitados en ellas.	-	100	100	100



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2017	2016	2015	2014
901-Selección	UF06 - Servicio de PAS	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos que se elaboran en plazo	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	100	100	92.30	100
901-Selección	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo	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	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 en los concursos internos que se elaboran en plazo	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	99.92	99.81	99.92	99.47
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF30 - Ordenación Académica	% de certificaciones expedidas dentro del plazo establecido	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 10 días laborables	100	100	96.48	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de meses con órdenes de pago comunicadas en plazo	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de trienios cuyo pago se realiza durante el mes de efectos	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de certificados relativos a habilitación elaborados en plazo	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de meses con nominas complementarias elaboradas en plazo	100	100	98.79	97.77



	Social					
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de domiciliaciones bancarias grabadas durante el mes de efectos	100	100	-	-
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados	41,46	99.00	95.73	41.36
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	100	100	100	-
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo	100	95.00	-	-
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario.	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
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de certificados relativos a la Seguridad Social que se elaboran en plazo	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	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	100	100	-	-



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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	100	100	100	99.75
10-Registro	UF23 - Asuntos Generales	Porcentaje de documentación registrada de salida en el plazo de 1 días	100	100	100	100
10-Registro	UF23 - Asuntos Generales	Nº de Comunicaciones sobre convocatorias en vigor semanales	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	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	92,30	100	100	100
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de soportes de comunicación institucional elaborados en las fechas establecidas sobre el total	100	100	100	100
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Media de notas de prensa elaboradas en un año (indicador informativo)	6,48	6.45	6.84	6.79
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Media de noticias incluidos en dossiers de prensa en un año	25,64	24.21	23.13	21.17
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	ORG. UNIPERSONALES - Porcentaje de respuestas realizadas en menos de 10 días hábiles	100	100	99.20	97.32
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	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 Secretaria General adjuntando copia del acta de acuerdo y su publicación en la página web de SG	1.17	0.82	0.40	0.27
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	INSPECCIÓN - Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico	95,54	97.00	97.90	95.00



5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes disciplinarios en plazo	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	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	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 Contencioso-Adm. que son confirmadas	92.31	71.42	-	-
6-Internacionalización	UF20 - Relaciones Internacionales	Nº de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizados anualmente	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	90,69	92.42	91.35	92.74
7-Gestión de procesos electorales y de nombramientos y ceses de órganos de gobierno	UF04B - Secretaría General	Promedio de remisión de reclamaciones al censo desestimadas desde su resolución por la Junta Electoral	1	1	1.20	1
8-Gestión de normativa y de convenios	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo	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	99.62	100	97.87	99.37