



## ANEXO IV: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### ÍNDICE

---

1. GESTIÓN ACADÉMICA
2. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA
3. PROYECCIÓN SOCIAL
4. GESTIÓN DE LAS TIC
5. LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA
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
11. SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de cursos de Formación Permanente y Microcredenciales revisados en plazo (ISO n°6)	100	100	100	95,45	90,32	100	95,00	97.67	90
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de Enseñanzas Propias de Escuela de Posgrado en plazo (ISO n°7 – CdS n°7)	100	100	100	100	100	100	100	100	90
101-Oferta formativa	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de modificaciones de ordenación docente, realizadas dentro del plazo (ISO n°17)	100	99,92	100	98,66	97.13	-	-	-	90
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 – Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia	Porcentaje de calificaciones puestas a disposición de las personas interesadas en plazo (ISO n°1 – CdS n°1)	100	100	100	100	100	99.84	99.85	99.48	95
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia	Porcentajes de solicitudes de Traslado de expediente resueltas en el plazo establecido (ISO n°6)	100	91,55	100	100	100	100	100	100	90
104-Acceso y Admisión - Preinscripción	UF12 - Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia	Porcentaje de adjudicaciones remitidas por correo electrónico el día de la publicación, antes de la hora establecida (ISO n°26)	100	100	100	100	100	100	100	100	90
105-Matriculación	UF12 - Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia	Porcentaje de escritos realizados antes de 15 días (ISO n°23)	100	100	100	98,56	100	100	100	100	95
1105-Matriculación	UF30 -	Porcentaje de alumnos	80,00	80,00	81.70	85,32	78.54	77.63	73.22	76.81	60



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Ordenación Académica	automatricosados (ISO nº9)									
106-Apoyo a la docencia práctica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas (ISO nº9 – CdS nº9)	99,35	98,95	98.81	95.27	92.59	99.26	92.44	91.07	95
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 nº20)	92,86	97,37	98.11	72.72	92.85	92,85	100	100	90
109-Movilidad-Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción/información de estudiantes realizadas anualmente (ISO nº3)	6	13	2	5	7	4	2	2	5
110- Empleabilidad / Emprendimiento - Prácticas	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Porcentaje de ofertas de prácticas en empresa publicadas en 5 días (ISO nº76 – CdS nº76)	86,12	92,39	87.99	93.5	95.4	93.4	95.16	81	85
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 nº75)	94,45	89,03	93.24	76.71	93.66	91.54	79,13	Nuevo	90
111- Empleabilidad / Emprendimiento - Orientación profesional	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Número de Talleres realizados anualmente (CdS nº66)	50	36	39	39	37	28	9	14	10
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 nº77)	98,30	98	98.82	99	95.4	90.41	98.27	96.40	90



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

I12- Empleabilidad / Emprendimiento - Empleo	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Media anual de puestos de trabajo gestionados (CdS nº78)	881	1099	1084	1217	1325	1124	-	-	800
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 (ISO nº3)	98,90	99,87	99,83	99,41	99,5	99,58	99,03	99,94	95
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 (ISO nº12 - CdS nº12)	99,90	99,88	99,87	99,57	99,89	99,89	99,78	100	95
I15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo (ISO nº5)	100	100	99,44	89,41	65,65	89,91 (2ºsem) 96,4 (anual)	93,67	97,94	90
I15-Títulos	UF41 – Servicio de Títulos	Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros Académicos/EIP de Títulos Universitarios Oficiales, desde que se reciben de la imprenta en el Servicio de Títulos (ISO nº1)	1,67	2,32	4,81	2,34	1,71	2,51	2,59	1,92	5
I15-Títulos	UF41- Servicio de Títulos	Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde que se reciben de la imprenta en el Servicio de Títulos (indicador nº4)	3,57	1,93	2,48	2,48	2,48	3,10	2,61	2,38	5
I16-Certificaciones	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido (ISO nº6)	100	99,84	100	99,91	99,9	98,40	100	99,74	95



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

I16-Certificaciones	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo (ISO n°55 – CdS n°55)	97,84	95,28	95.55	96,54	98.64	99.30	98.18	98.17	90
I16-Certificaciones	UF41 – Servicio de Títulos	Tiempo medio empleado en la remisión de los SET a los Centros académicos/EIP desde que se reciben de la imprenta en el Servicio de Títulos (ISO n°2)	1,15	1,23	3.78	5.38	1,13	1.16	1.60	1.46	5
I17-Emprendimiento	UF37 - Emprendimiento	Nº de programas de formación al año (ISO n°1)	20	20	20	20	28	25	-	-	15
I19-Seguimiento y Mejora Calidad Titulaciones	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de títulos oficiales que realizan el seguimiento de la calidad anual (Indicador n°49) Baja a partir de 01/01/2024	100	100	100	-	-	-	-	-	90
I19-Seguimiento y Mejora Calidad Titulaciones	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de autoinformes de seguimiento externo revisados por cada convocatoria (ISO n°50)	100	-	-	-	-	-	-	-	90
I19-Seguimiento y Mejora Calidad Titulaciones	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de autoinformes de renovación de la acreditación de títulos oficiales revisados por cada convocatoria. (ISO n°51)	100	-	-	-	-	-	-	-	90



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
201-Captación de Recursos para la Investigación - Convocatorias nacionales	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de convocatorias, ayudas, premios, etc difundidas en las Notas Informativas del Vicerrectorado (ISO n°20)	361	492	486	139	151	-	-	-	80
203-Captación de Recursos para la Investigación- Convocatorias Internacionales	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Jornadas Programa Marco de Investigación de la Unión Europea (ISO n°21)	21	22	21	15	8	-	-	-	15
204-Captación de Recursos para la Investigación- Proyectos de I+D Colaborativa	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Porcentaje de convocatorias de Proyectos de I+D+I Colaborativa difundidas en 5 días laborables (19)	100	92,30	92.3	93.75	92.30	93.33	-	-	90
205-Captación de Recursos para la Investigación - Plan propio	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de convocatorias, plazos y resoluciones del Plan Propio difundidos en las Notas Informativas del Vicerrectorado (ISO n° 22)	72	46	50	89	10	-	-	-	40
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 n°15)	96,76	98,99	97.93	97.35	98.85	95.68	97.21	98.22	80
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de equipos e instrumental disponible (ISO n°1 – CdS n°1)	96,53	98	95.48	90.73	92.59	88.62	94.58	93.61	85



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

instrumental técnico											
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio (ISO nº41 – CdS nº41)	44	44	44	44	44	45.00	46.00	46.00	40
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	% de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso (ISO nº70)	99	98	99	98	99	92.04	95	95	90
208-Apoyo Técnico- Selección y contratación de investigadores	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Porcentaje de personal contratado que recibe el código de buenas prácticas (ISO nº23)	100	100	100	100	100	-	-	-	90
209-Apoyo Técnico - Seguimientos proyectos	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Número de jornadas informativas con los investigadores de la UGR (ISO nº6 – CdS nº6)	7	6	7	9	5	11	5	5	5
210- Difusión y Promoción de Resultados de Investigación- Promoción y Divulgación	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Número de campañas de e-mail marketing enviadas a empresas, investigadores y emprendedores de la Ugr, con información de convocatorias y ayudas a la investigación y transferencia (ISO nº 24)	30	64	66	73	68	-	-	-	20
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de pedidos distribuidos en 6 días (ISO nº21)	98,66	98,75	99,35	96,16	97,56	95,15	95,55	96,50	95



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

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 nº24)	100	95,65	95.23	100	92,50	96.15	95.45	92.30	90
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Tiempo medio de edición de libros y trabajos de investigación (CdS nº29)	5,52	6,28	6.91	6.67	5.65	6.47	-	-	9
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)	7	8	10	11	7	6	11	9	3
214-Transferencia de Resultados de Investigación - Propiedad industrial e intelectual	UF19A - Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación	Número de patentes prioritarias solicitadas al año (ISO nº21)	35	25	18	21	17	-	-	-	15



## ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### 3. PROYECCIÓN SOCIAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
305-Asistencia Social - Prestaciones sociales	UF09 - Gabinete de Acción Social	Porcentaje de programas de ayuda no automática resueltos en plazo(ISO n°19)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
306-Asistencia Social - Atención social	UF10 - Asistencia Estudiantil	Porcentaje de demandas de información sobre servicios de alojamientos resueltas en plazo(CdS n°2)	100	100	100	100	100	100	100	100	90
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 – Centro de Actividades Deportivas	Nº altas deportivas/año(ISO n°9)	12403	12942	11469	5916	10188	9640	9870	9982	8000
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 – Centro de Actividades Deportivas	Nº noticias publicadas al año(ISO n°15)	187	259	337	221	390	-	-	-	50
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 – Centro de Actividades Deportivas	Nº competiciones organizadas por el CAD y otros ámbitos de participación anualmente(ISO n°17)	94	79	14	30	65	6	7	7	50
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 – Centro de Actividades Deportivas	Número de actividades ofertadas en el curso académico(CdS n°20)	419	411	274	191	204	199	-	-	120



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo(ISO nº1)	97,97	99,86	99.26	Carmen de la Victoria: 97.3 Corrala de Santiago: 100 Isabel la Católica: 99.71	98.07	98.33	91.81	98.42	90
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo(ISO nº6)	94,64	98,54	99.34	Carmen de la Victoria: 100 Corrala de Santiago: 100	95.74	97.74	99.50	97.34	90
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	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	100	100	100	100
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 – Servicio de 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)	98,08	98,69	98.67	100	98.18	98.18	90.82	95.59	75
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 – Servicio de Becas	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo (semanalmente) (CdS nº23)	100	100	100	98.95	100	100	-	-	100



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

314-Gestión de Becas - Becas del plan propio de la UGR	UF11 – Servicio de Becas	Porcentaje de convocatorias insertadas en la Web en el plazo indicado(ISO n°2)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
315-Igualdad y Conciliación y Compromiso Social	UF38 – Unidad de Gestión de la Responsabilidad y Proyección Social	Número de actividades de concienciación/sensibilización/formación realizadas al año (ISO n°1)	69	72	54	69	17	7	-	-	6
316- Orientación Psicopedagógica	UF39- Gabinete Psicopedagógico	Porcentaje de estudiantado que recibe atención psicopedagógica durante el curso académico en el que la solicitó (ISO n°4, CdS n°4)	80,54	-	-	-	-	-	-	-	95



## ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

### 4. GESTION DE LAS TIC

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de videoconferencias realizadas con éxito (ISO n°18)	100	100	100	100	100	100	100	100	90
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR (ISO n°4)	94,28	98,5	98.5	99	99	97.01	93.02	92.12	90
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de peticiones de instalación de software en aulas realizadas en el plazo establecido (ISO n°7 – CdS n°7)	95,45	100	96.4	100	96	100	100	98.27	90
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatrícula (ISO n°62 – CdS n°62)	100	100	100	99.75	100	100	-	-	95
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica (ISO n°63 – CdS n°63)	99,96	99,94	99.83	99.32	99.13	89.75	-	-	98
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación (ISO n°12)	99,48	97,83	100	100	100	100	99.66	99.20	95
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de administración (ISO n°31 – CdS n°31)	0,095	0,08	0.12	0.236	0.207	0.189	0.74	0.26	1
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional (ISO n°54)	100	99,88	100	99.92	99.13	100	99,94	99.74	98



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

405-Seguridad	UF02 - CSIRC	Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días (ISO n°16)	97,02	97,57	91,36	93,18		96,875	91,34	98,42	90
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Porcentaje de tiempo de conectividad a Internet (ISO n°3 – CdS n°3)	99,99	99,98	100	99,99	99,99	99,99	99,97	99,80	99
402- Servicios	UF42 – CEPRUD	Porcentaje de proyectos con espacio compartido disponible (ISO n°1)	100	-	-	-	-	-	-	-	90
402- Servicios	UF42 – CEPRUD	Porcentaje de proyectos con Dashboard disponible (ISO n°2)	100	-	-	-	-	-	-	-	90
402- Servicios	UF42 – CEPRUD	Porcentaje de peticiones respondidas en el plazo establecido (CdS n°3)	94,60	-	-	-	-	-	-	-	90
402- Servicios	UF42 – CEPRUD	Porcentaje de resolución de incidencias sobre plataformas institucionales gestionadas en el plazo establecido (CdS n°4)	96,15	-	-	-	-	-	-	-	90



## ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 5. LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
516-Mejora - Mejora continua	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo (CdS n°48)	100	100	100	100	100	100	-	-	100
516-Mejora - Mejora continua	Administrador	Porcentaje de Notificaciones de respuestas a Quejas y Sugerencias emitidas por Sede Electrónica en menos de 15 días hábiles a contar desde su recepción por la Unidad Responsable. (ISO n°7)	55,05	-	-	-	-	-	-	-	80
512-Evaluación-Satisfacción de grupo de interés	Administrador	Porcentaje de códigos QR con valoración anual superior a 3,5 (ISO n°8)	98	-	-	-	-	-	-	-	90
515-Evaluación-Revisión por la dirección	Administrador	Porcentaje de acciones eficaces sobre Riesgos y Oportunidades del Sistema (ISO n°10)	60,53	-	-	-	-	-	-	-	50



## ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
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)	100	100	100	100	100	96	100	100	95
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior (ISO n°6) <b>Baja a partir del 01/01/2024</b>	2,17	2,96	3.53	-10.65	3.34	-2.78	4.85	4.49	3
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de unidades de instalación organizado sobre el total de transferidos (ISO n°12)	100	100	100	100	100	90	100	100	80
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)	104,63	134,9	98.62	94.39	98.6	98.67	89,97	93,76	85
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de la colección prestable (ISO n°9)	78,72	78,28	78	86.36	79.17	77.71	77.54	77.03	65
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Acciones en el catálogo por usuario (ISO n°10)	55,04	48,55	54.02	45.71	45.47	35.77	69.46	71.62	30
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca	Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6	98,45	97,74	98.58	98.2	97.36	98.18	98.67	92.90	90



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Universitaria	días en período lectivo(ISO n°15)									
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de ejemplares retirados por préstamos no devueltos(ISO n°28)	0,01	0,003	0.024	0.005	0.01	0.03	0.03	0.02	0.4
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de acciones formativas realizadas (CdS n°22)	206	329	309	273	365	208	253	249	200
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	100	100	100	95
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	100	100	100	95
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	100	100	100	95
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	100	100	100	90
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de documentación suministrada en plazo(CdS n°22)	100	100	100	100	100	100	-	-	95



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Asistentes a las acciones formativas (ISO nº 33)	10,87	15,52	14.58	15,85	15	-	-	-	10
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Noticias difundidas a través de la web y redes sociales (ISO nº31)	99	75	90	78	71	66	82	81	60
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de actividades culturales y sociales (CdS nº27)	67	66	87	95	78	50	54	78	50
604-Difusión de la información	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de actividades de difusión realizadas por el Archivo y aquellas en las que se haya solicitado su colaboración (ISO nº5)	53,85	100	100	100	100	100	100	100	90



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
702-Ejecución del Presupuesto – Compras y evaluación de proveedores	UF47- Administración de Servicios Centrales	Porcentaje de peticiones realizadas por correo electrónico respondidas en plazo. (CdS n°1)	100	-	-	-	-	-	-	-	90
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF46 – Servicio de Gestión Económico-Financiero	Porcentaje de propuestas de pago que han sido escaneadas y archivadas una vez que se ha producido el cargo en la Entidad Bancaria correspondiente (CdS n2)	100	-	-	-	-	-	-	-	95
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF46 – Servicio de Gestión Económico-Financiero	% 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 n°5)	99,35	97,98	100	99,56	99,71	100	99,57	99,45	95
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF14 - Institutos Universitarios	Porcentaje de indemnizaciones por razón de servicio tramitadas en 10 días(ISO n°3 – CdS n°3)	100	100	IAG: 100 IC: 100 IEM: 100 IPC: 100	IAG: 100 IC: 100 IEM: 100 IPC: 100	100	-	100	-	90
704-Ejecución del Presupuesto - Contratación	UF45 – Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial	Porcentaje de expedientes de contratación que entran en fase de iniciación en plazo (ISO n°1- CdS n°1)	100	100	100	98,31	96,32	98,68	95,35	88,33	90
705-Ejecución del	UF46 – Servicio	Tiempo medio realización Hoja de	3,33	3,02	3,36	3,02	3,42	4	2,96	0,66	7



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

Presupuesto - Gestión de ingresos	de Gestión Económico-Financiero	Cobro(ISO nº1)									
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 – Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Porcentaje de solicitudes de retenciones de crédito tramitadas en plazo(Contabilidad)(CdS nº33)	98,46	96,67	98,33	98,96	95,05	96,58	-	-	90
706-Ejecución del Presupuesto - Contabilidad	UF46 – Servicio de Gestión Económico Financiero	Número listados de ajustes de saldo de tarjetas de crédito enviados a Bankia para su modificación (ISO nº1)	9	8	9	9	8	-	-	-	8
706-Ejecución del Presupuesto –Gestión de Tesorería	UF46 – Servicio de Gestión Económico Financiero	Conciliación de la Tesorería (ISO nº3)	3	3	3	3	3	3	-	-	3
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Nº de actuaciones de control posterior realizadas anualmente(ISO nº5)	12	23	13	18	32	27	3	2	5
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido en 4 días(ISO nº12)	98,32	99,35	94,74	99,44	97,98	100	100	100	70
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en 5 días(ISO nº16 – CdS nº16)	99,04	99,22	98,58	96,43	95,93	93,33	98,11	99,49	90
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de retribuciones fiscalizadas en 5 días hábiles máximo (ISO nº18)	85,71	87,12	-	-	-	-	-	-	75



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
802-Obras – Informes y memorias valoradas	UF17 - Unidad Técnica	OBRAS - % de entrega de Informes y Memorias Valoradas en plazo consensuado	100	-	-	-	-	-	-	-	90
803-Obras - Control de planos	UF17 - Unidad Técnica	PLANOS - Promedio de tiempo de entrega de planos solicitados(ISO nº18)	0,023	0,625	0.083	0.27	1.44	1.10	2.25		4
805-Suministro de equipamiento	UF17 - Unidad Técnica	EQUIPAMIENTO- Porcentaje de informes entregados en plazo(ISO nº1 – CdS nº1)	100	95	93	100	-	-	100	100	90
808-Mantenimiento General - Mantenimiento correctivo	UF17 - Unidad Técnica	MANTENIMIENTO - % de solicitudes de mantenimiento respondidas en plazo (ISO nº3 – CdS nº3)	99,84	99,23	99.67	99.32	97.99	95.48	92.88	92.52	85
809-Mantenimiento General – Zonas ajardinadas	UF17 - Unidad Técnica	JARDINES- Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo	95	-	-	-	-	-	-	-	95
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de correspondencia de origen externo distribuida y entregada en plazo (ISO nº13)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de Envíos de gran formato que se entregan en el plazo especificado por el usuario (ISO nº14)	100	100	100	100	100	100	100	100	100



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de correspondencia de origen interno entregada dentro de las 24 horas siguientes a su recogida (ISO n°15)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de valijas de Ceuta y Melilla entregadas en plazo (ISO n°16)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas (ISO n°17)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% de valijas de las bibliotecas de la UGR (ISO n°25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	Registro de peticiones de impresos de facturación de correo(ISO n°26)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	% envíos realizados por mensajería(ISO n°27)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Unidad Central de Correo	Porcentaje de correspondencia entregada en 1 día(CdS n°28)	100	100	100	100	100	100	-	-	95
815-Seguridad	UF15C –	Porcentaje de incidencias de seguridad	100	-	-	-	-	-	-	-	95



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Seguridad	gestionadas en 24h (CdS nº19)									
815-Seguridad	UF15C – Seguridad	Comunicar por correo electrónico a los responsables de los edificios y/o servicios el 90% de las incidencias relevantes en menos de 12 horas desde su identificación. (ISO nº22)	100	100	100	100	100	-	-	-	90
816- Gestión de Edificios	UF03- Centros Académicos	Porcentaje de Incidencias tramitadas en un día hábil (ISO 2)	98,2	99	99,74	100	99,85	97,55	100	99,95	95



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
901-Selección	UF06 - Servicio de PAS	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos elaboradas en plazo (usuarios externos) (ISO nº21 CdS nº21)	100	100	100	100	100	100	100	100	95
901-Selección	UF07 - PDI	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo (ISO nº16 CdS nº16)	100	100	100	100	100	100	-	-	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 CdS nº26)	0	100	100	100	100	100	100	100	95
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo (ISO nº15 CdS nº15)	100	100	100	100	99.5	100	100	100	90
903-Evaluación y desempeño	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados en un máximo de 3 días laborables(ISO nº11)	100	100	100	100	100	100	100	100	98
904-Nóminas	UF08 - Habilitación	Porcentaje de órdenes de pago de nóminas comunicadas en plazo (CdS nº1)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación	Porcentaje de registros en nóminas no unificadas introducidas en plazo (ISO nº13)	100	-	-	-	-	-	-	-	90
904-Nóminas	UF08 -	Porcentaje de registros en nóminas	100	-	-	-	-	-	-	-	90



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Habilitación	unificadas introducidas en plazo (ISO n°14									
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados(ISO n°30)	99,85	99,58	94.43	100	85.23	50.06	41,46	99.00	90
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de acciones formativas a las que se expide certificado en plazo(CdS n°34)	100	97,67	97.06	90	-	-	-	-	95
905-Formación	UF24 – Unidad de Calidad	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	100	100	100	100	90
905-Formación	UF24 – Unidad de Calidad	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo(ISO n°47 – CdS n°47)	100	100	100	100	100	100	100	95.00	90
906-Seguridad social	UF43 – Seguridad Social	Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas del usuario en la Seguridad Social que se realizan en los dos días laborales siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite. (ISO n°2, CdS n°2)	1549	564	-	-	-	-	-	-	90
906-Seguridad social	UF43 – Seguridad Social	Porcentaje de registros de FIE tramitados en los dos primeros días laborales desde su recepción. (ISO n°3)	1503	-	-	-	-	-	-	-	80



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
10-Registro	UF23 – Oficina Central de Asistencia en Materia de Registro	Porcentaje de asientos recibidos gestionados en plazo (ISO n°27, CdS n°27)	99,94	-	-	-	-	-	-	-	95
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 n°6 (1))	100	100	100	100	100	100	100	100	95
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Media de notas de prensa elaboradas en un año (indicador informativo)(ISO n°14 (2))	6,47	6,16	6,28	6,44	6,48	6,84	6,48	6,45	3
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de publicaciones y soportes institucionales elaborados, difundidos y publicados en plazo. (CdS n°17)	100	100	100	99,4	100	100	-	-	90
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de actos con cobertura de medios(CdS n°5)	100	100	100	100	100	100	100	100	90
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 n°15)	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3-Apoyo Institucional	UF04B -	Tiempo que media entre la	1,28	1	2,75	1,6	1,71	0,8	1,17	0,82	3



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

- Apoyo técnico y administrativo	Secretaría General	recepción del correo electrónico de la Secretaria General adjuntando copia del acta de acuerdo y su publicación en la página web de SG (ISO nº10)									
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	100	100	100	100	100	-	-	90
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	RECTORADO - Porcentaje de invitaciones contestadas(CdS nº18)	93,61	95,93	97,33	93,96	98,78	99,26	-	-	80
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	PROTOCOLO - Porcentaje de actos sin incidencias achacables al Gabinete (CdS nº19)	98,74	98,88	98,80	99,51	100	100	-	-	97
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	CONSEJO SOCIAL - Número de incidencias detectadas sesiones del Pleno y Comisiones(CdS nº20)	100	100	100	100	0	0	-	-	0
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	INSPECCIÓN - Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico (ISO nº7)	100	98,30	98,90	98,83	98,83	97,00	95,54	97,00	90
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	DEFENSOR - Porcentaje de correos contestados en el plazo máximo de 2 días laborables(ISO nº11)	96,58	100	96,67	100	100	100	100	100	80
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de resoluciones ssjj recurridas en Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y	70	77,78	100	84,21	78,78	85	92,31	71,42	60



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

legalidad		Social que son confirmadas por sentencia judicial(ISO n°21)									
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de informes emitidos en plazo(CdS n°1)	97,30	96,60	99.43	95.17	94.85	93.90	93	90.65	90
6-Internacionalización	UF20 - Relaciones Internacionales	Nº de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizados anualmente(ISO n°10 – CdS n°10)	11	10	4	23	2	2	2	4	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 n°18)	99,86	100	100	97.18	95.50	98,17	90,69	92.42	90
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 (ISO n°9)	100	100	100	100	100	100	1	1	90
8-Gestión de normativa y de convenios	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo (ISO n17)	97,82	94,67	92.93	93.58	100	-	-	-	90
9-Gestión de la protección de datos y confidencialidad	UF04A - Institucional	OPD- Porcentaje de notificaciones de terminación del procedimiento enviadas en el plazo de 2 días laborables desde la firma del órgano competente. (ISO n°21)	100	100	100	-	-	-	-	-	95
9-Gestión de la protección de datos y confidencialidad	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de datos personales trasladados en plazo(ISO n°4)	98,52	99,7	100	100	99.45	99.52	99.62	100	90



## ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO I I. SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Estándar
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de solicitudes atendidas respecto al total recibidas(ISO n°1)	82,21	84,35	92.42	98.52	92.50	90.90	91.96	88.28	70
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las planificadas(ISO n°2)	100	100	88.23	0	50	100	129	120	85
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de acciones formativas realizadas respecto a las planificadas(ISO n°10)	100	81,25	106.25	91.66	129.41	54	65	36	75
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total planificados(ISO n°17)	0	25	72.22	29	75	100	117	108	70
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de vacunas administradas en plazo(ISO n°19)	103,30	108,99	168.37	148.84	109.01	102.38	88.39	96.48	85
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de trabajadores evaluados respecto al total de solicitudes recibidas (ISO n°28)	75,20	100	100	73.67	100	100	100	100	50
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y 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	100	100	100	100	100	-	-	90



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgos y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados(CdS n°35)	98,58	97,15	129.64	92	93,94	100	-	-	90
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Prevención)(CdS n°37)	97,42	96,53	99.42	100	98.25	98.72	-	-	95
I 101-Seguridad y Salud	UF29 – Salud y Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Protección Radiológica)(CdS n°38)	100	100	100	100	100	100	-	-	95
I 102-Calidad ambiental	UF48 – Unidad de Calidad Ambiental	Porcentaje de acciones correctivas eficaces respecto al total de acciones planteadas(ISO n°1)	100	100	100	40	100	125	100	100	70
I 102-Calidad ambiental	UF48 – Unidad de Calidad Ambiental	Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas al Estudiantado(CdS n°2)	2	9	8	33	37	26	-	-	2
I 102-Calidad ambiental	UF48 – Unidad de Calidad Ambiental	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo (UCA)(CdS n°3)	100	100	100	100	100	100	-	-	100