



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Proyectos de Diplomas Propios revisados en plazo (ISO n°6)	100	95,45	90,32	100	95,00	97.67	93.10	88.63	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	97.14	90
101-Oferta formativa	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de modificaciones de ordenación docente, realizadas dentro del plazo (ISO n°17)	100	98,66	97.13						90
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentaje de certificaciones remitidas en plazo o enviadas a los Centros (ISO n°1 – CdS n°1)	100	100	100	99.84	99.85	99.48	99.49	99.17	95
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentajes de solicitudes de Traslado de expediente resueltas en el plazo establecido (ISO n°6)	100	100	100	100	100	100	100	97.44	90
104-Acceso y Admisión - Preinscripción	UF12 - Alumnos	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	-	-	90
105-Matriculación	UF12 - Alumnos	Porcentaje de escritos realizados antes de 15 días (ISO n°23)	100	98,56	100	100	100	100	100	99.82	95
105-Matriculación	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de alteraciones de matrícula de Másteres Oficiales realizadas en plazo (ISO n°3)	97.91	97.91	99.3	100	100	100	100	100	90
105-Matriculación	UF30 - Ordenación	Porcentaje de alumnos automatriculados (ISO n°9)	81.70	85,32	78.54	77.63	73.22	76.81	72.64	75.88	60



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Académica											
106-Apoyo a la docencia práctica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas (ISO nº9 – CdS nº9)	98.81	95.27	92.59	99.26	92.44	91.07	91.36	98.67	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)	98.11	72.72	92.85	92,85	100	100	95,45	90,90	90
109-Movilidad-Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente (ISO nº3)	2	5	7	4	2	2	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)	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)	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)	39	39	37	28	9	14	18	11	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)	98.82	99	95.4	90.41	98.27	96.40	100	100	90
112- Empleabilidad / Emprendimiento -	UF13 - Centro de Promoción,	Media anual de puestos de trabajo gestionados (CdS nº78)	1084	1217		1124	-	-	-	-	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Empleo	Empleo y Prácticas				1325						800
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 nº1 - CdS nº1)	96.19	100	98.41	96.78	88.55	88.10	69.63	99.36	95
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 nº3)	99.83	99.41	99.5	99.58	99.03	99.94	99.23	97.34	95
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 nº12 - CdS nº12)	99.87	99.57	100	99.89	99.89	99.78	100	99.89	95
I 15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo (ISO nº5)	99.44	89.41	65.65	89.91 (2ºsem) 96,4 (anual)	93.67	97.94	98.15	96.23	90
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)	4.81	2.34	1.71	2.51	2.59	1.92	1.99	2.08	5
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales (indicador nº3)	31.08	46.86	98.05	96.80	14.19	12.23	11.02	9.64	90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

115-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) (indicador n°4)	2.48	2.48	2,48	3.10	2.61	2.38	1.38	1.71	5
116-Certificaciones	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido (ISO n°6)	100	99.91	99.9	98.40	100	99.74	99.68	99.53	95
116-Certificaciones	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo (ISO n°55 – CdS n°55)	95.55	96,54	98.64	99.30	98.18	98.17	99.25	98.96	90
116-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) (Indicador n°2)	3.78	5.38	1,13	1.16	1.60	1.46	0.79	0.99	5
117-Emprendimiento	UF37 - Emprendimiento	N° de programas de formación al año (ISO n°1)	20	20	28	25	-	-	-	-	15
119-Seguimiento y Mejora Calidad Titulaciones	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de títulos oficiales que realizan el seguimiento de la calidad anual	100								



ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

2. INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	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)	486	139	151						80
203-Captación de Recursos para la Investigación-Convocatorias Internacionales	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Convocatorias Jornadas Informativas H2020 (ISO n°21)	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)	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)	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)	97.93	97.35	98.85	95.68	97.21	98.22	97.45	96.68	80
206-Apoyo Técnico - Equipamiento e instrumental técnico	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de equipos e instrumental disponible (ISO n°1 – CdS n°1)	95.48	90.73	92.59	88.62	94.58	93.61	91.75	94.58	95



UNIVERSIDAD DE GRANADA

207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de Unidades Instrumentales ofrecidas en autoservicio con respecto al total de Unidades (ISO n°41 – CdS n°41)	44	44	44	45.00	46.00	46.00	48.00	48.00	40
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	% de trabajos entregados en plazo respecto a la fecha de compromiso (ISO n°70)	99	98	99	92.04	95	95	95.00	97.00	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 n°23)	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 n°6 – CdS n°6)	7	9	5	11	5	5	4	7	5
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	98.72	100	100	99.63	100	100	95
210-	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 n° 24)	66	73	68						20
211-Difusión y Promoción de	UF28 - Editorial	Porcentaje de pedidos distribuidos en 6 días (ISO n°21)	99.35	96.16	97.56	95.15	95.55	96.50	98.08	95.69	95



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Resultados de Investigación - Publicación editorial											
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)	95.23	100	92.50	96.15	95.45	92.30	90.32	90.62	90
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Tiempo medio de edición de libros y trabajos de investigación (CdS n°29)	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 n°5)	10	11	7	6	11	9	6	7	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 n°21)	18	21	17						15



ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

3. PROYECCIÓN SOCIAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de solicitudes atendidas respecto al total recibidas(ISO n°1)	92.42	98.52	92.50	90.90	91.96	88.28	98.28	96.61	70
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de evaluaciones de riesgo realizadas respecto a las planificadas(ISO n°2)	88.23	0	50	100	129	120	92.8	33.33	85
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de acciones formativas realizadas respecto a las planificadas(ISO n°10)	106.25	91.66	129.41	54	65	36	272	62	75
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de planes de autoprotección elaborados respecto al total planificados(ISO n°17)	72.22	29	75	100	117	108	100	100	70
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de vacunas administradas en plazo(ISO n°19)	168.37	148.84	109.01	102.38	88.39	96.48	88.70	94.85	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	73.67	100	100	100	100	100	100	50
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	100	100	100	-	-	-	-	90
301-Prevención, Salud	UF29 -	Porcentaje de evaluaciones de riesgos	129.64			100	-	-	-	-	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

y Medioambiente – Salud y Prevención	Prevención	y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados(CdS n°35)		92	93.94						90
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Prevención)(CdS n°37)	99.42	100	98.25	98.72	-	-	-	-	98
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Protección Radiológica)(CdS n°38)	100	100	100	100	-	-	-	-	95
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Porcentaje de acciones correctivas eficaces respecto al total de acciones planteadas(ISO n°4)	100	40	100	125	100	100	100	90.91	70
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Número de actividades de formación y sensibilización en materia ambiental realizadas al Estudiantado(CdS n°33)	8	33	37	26	-	-	-	-	2
302-Prevención, Salud y Medioambiente - Calidad ambiental	UF29 - Prevención	Porcentaje de comunicaciones a responsables de centros y servicios realizadas en plazo (UCA)(CdS n°36)	100	100	100	100	-	-	-	-	100
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
307-Asistencia Social – Cooperación al desarrollo y	UF20 - Relaciones Internacionales	Realizar, al menos, dos acciones de difusión de las distintas convocatorias de Proyectos de Cooperación al	2	-	-	-	-	-	-	-	-



UNIVERSIDAD DE GRANADA

voluntariado	s	Desarrollo									
309-Deporte-Gestión de instalaciones	UF26 - Deportes	Recuento de ocupaciones horarias (mecanizadas por el sistema) (ISO nº 21)	21352	18381	21212						8500
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos generales(ISO nº1)	95.10	89.40	84.91	60.21	61.31	62.70	56.64	-	70
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº altas deportivas/año(ISO nº9)	11469	5916	10188	9640	9870	9982	-	-	8000
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº noticias publicadas al año(ISO nº15)	337	221	390						50
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente(ISO nº17)	14	30	65	6	7	7	6	-	25
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Número de actividades ofertadas en el curso académico(CdS nº20)	274	191	204	199	-	-	-	-	120
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo(ISO nº1)	99.26	Carmen de la Victoria: 97.3 Corrala de Santiago:	98.07	98.33	91.81	98.42	100	98.75	90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

				100 Isabel la Católica: 99.71							
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo(ISO nº6)	99.34	Carmen de la Victoria: 100 Corrala de Santiago: 100	95.74	97.74	99.50	97.34	100	100	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 - 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)	98.67	100	98.18	98.18	90.82	95.59	88.33	-	75
313-Gestión de Becas - Becas del ministerio	UF11 - Becas	Porcentaje de propuestas de concesión de becas enviadas en plazo (semanalmente) (CdS nº23)	100	98.95	100	100	-	-	-	-	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	100	100	100	100
315-Igualdad y	UF38 -	Número de actividades de	54			7	-	-	-	-	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Conciliación	Igualdad	concienciación/sensibilización/formación realizadas al año (ISO nº1)		69	17							6
--------------	----------	--	--	----	----	--	--	--	--	--	--	---



ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

4. GESTION DE LAS TIC

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas (ISO n°18)	100	100	100	100	100	100	96.77	100	90
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR (ISO n°4)	98.5	99	99	97.01	93.02	92.12	93.91	93.00	90
402-Servicios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días (ISO n°7 – CdS n°7)	96.4	100	96	100	100	98.27	100	100	90
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación automatrícula (ISO n°62 – CdS n°62)	100	99.75	100	100	-	-	-	-	99
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica (ISO n°63 – CdS n°63)	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)	100	100	100	100	99.66	99.20	100	100	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)	0.12	0.236	0.207	0.189	0.74	0.26	0.21	0.10	1
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional (ISO n°54)	100	99.92	99.13	100	99,94	99.74	99.80	99.75	98
405-Seguridad	UF02 - CSIRC	Porcentaje de incidencias de	91.36			96.875	91,34	98.42	98.40	99.32	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

		seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días (ISO nº16)		93.18							
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet (ISO nº3 – CdS nº3)	100	99.99	99.99	99.99	99.97	99.80	99.98	99.99	99



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
516-Mejora - Mejora continua	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listas de comprobación de requisitos del sistema de gestión de calidad puestas a disposición en plazo	100	100	100	100	-	-	-	-	100



ANEXO III: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	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	96	100	100	100	100	95
602-Tratamiento/organización de recursos de información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Incremento de ejemplares respecto al año anterior(ISO n°6)	3.53	-10.65	3.34	-2.78	4.85	4.49	3.97	4.87	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	90	100	100	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)	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	86.36	79.17	77.71	77.54	77.03	75.69	73.20	65
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Consultas al catálogo por usuario(ISO n°10)	54.02	45.71	45.47	35.77	69.46	71.62	65.05	65.36	30
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	98.58	98.2	97.36	98.18	98.67	92.90	99.70	100	90



		nº15)									
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Porcentaje de ejemplares retirados por préstamos no devueltos(ISO nº28)	0.024	0.005	0.01	0.03	0.03	0.02	0.11	0.17	0.4
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de acciones formativas realizadas(CdS nº22)	309	273	365	208	253	249	256	278	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 nº1)	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 nº3)	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 nº4)	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 nº6)	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 nº22)	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)	14.58	15.85	15						15
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Noticias difundidas a través de la web(ISO nº31)	90	78	71	66	82	81	-	-	60
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de actividades culturales y sociales(CdS nº27)	87	95	78	50	54	78	51	91	50
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 nº5)	100	100	100	100	100	100	100	100	90



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
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	99.56	99.71	100	99,57	99.45	98.76	99.62	95
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)	IAG: 100 IC: 100 IEM: 100 IPC: 100	IAG: 100 IC: 100 IEM: 100 IPC: 100	100		100	-	-	-	90
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)	100	98.31	96.32	98.68	95,35	88.33	80.22	91.97	90
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 - Unidad Económica	Tiempo medio realización Hoja de Cobro(ISO nº1)	3.36	3.02	3.42	4	2,96	0.66	1.84	1.38	7
705-Ejecución del Presupuesto - Gestión de ingresos	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de solicitudes de retenciones de crédito tramitadas en plazo(Contabilidad)(CdS nº33)	98,33	98.96	95.05	96,58					90
706-Ejecución del Presupuesto - Contabilidad	UF05 - Unidad Económica	Número listados de ajustes de saldo de tarjetas de crédito enviados a Bankia para su modificación (ISO nº36)	9	9	8						8



UNIVERSIDAD DE GRANADA

707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Nº de actuaciones de control financiero permanente realizadas anualmente(ISO nº5)	13	18	32	27	3	2	2	3	5
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido (ISO nº12)	94.74	99.44	97.98	100	100	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)	98.58	96.43	95.93	93.33	98.11	99.49	98.11	98.27	90
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de modificaciones presupuestarias fiscalizadas en 5 días	98.76	-	-	-	-	-	-	-	-



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
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	0	100	100	100	100	100	100	90
803-Obras - Control de planos	UF17 - Unidad Técnica	PLANOS - Promedio de tiempo de entrega de planos solicitados(ISO n°18)	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 n°1 – CdS n°1)	93	100	-	-	100	100	91.80	95.92	90
808-Mantenimiento General - Mantenimiento correctivo	UF17 - Unidad Técnica	MANTENIMIENTO - % de respuestas en plazo establecido(ISO n°3 – CdS n°3)	99.67	99.32	97.99	95.48	92.88	92.52	96.17	97.30	85
809-Mantenimiento General - Zonas ajardinadas	UF17 - Unidad Técnica	JARDINES-Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo(ISO n°7 – CdS n°7)	100	100	96.15	100	96.43	90.16	100	100	95
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	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	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	100	100	100	100
813-Gestión Correo -	UF15A –	% de valijas de Ceuta y Melilla entregadas en	100	100	100	100	100	100	100	100	100



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Gestión centralizada	Correos	plazo (ISO nº16)									
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	% de envíos urgentes distribuidos en un tiempo medio menor a cuatro horas (ISO nº17)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	% de valijas de las bibliotecas de la UGR (ISO nº25)	100	100	100	100	100	100	100	-	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	Registro de peticiones de impresos de facturación de correo(ISO nº26)	100	100	100	100	100	100	100	-	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	% envíos realizados por mensajería(ISO nº27)	100	100	100	100	100	100	-	-	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	Porcentaje de correspondencia entregada en 1 día(CdS nº28)	100	100	100	100	-	-	-	-	95
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						90
816-Gestión de edificios	UF15B – Conserjerías Servicios Centrales	Porcentaje de Incidencias tramitadas en un día hábil (Indicador nº 1)(ISO nº2 – CdS nº2)	100	100	100	99.84	97.55	100	99.95	99.62	95



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
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	100	100	100	95
901-Selección	UF07 - PDI	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo (CdS nº16)	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)	100	100	100	100	100	100	100	-	95
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo (CdS nº15)	100	100	99.5	100	100	100	100	100	90
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	100	100	100	96.48	100	98
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de órdenes de pago de nóminas comunicadas en plazo(ISO nº1 – CdS nº1)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de meses con nominas complementarias elaboradas en plazo (ISO nº5)	100	100	100	100	100	100	98.79	97.77	90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de alteraciones en nóminas unificadas introducidas en plazo. (ISO nº12)	100	100	100						90
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados(ISO nº30)	94.43	100	85.23	50.06	41,46	99.00	95.73	41.36	90
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de acciones formativas a las que se expide certificado en plazo(CdS nº34)	97.06	90							95
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 nº46)	100	100	100	100	100	100	100	-	90
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo(ISO nº47 – CdS nº47)	100	100	100	100	100	95.00	-	-	90
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario (ISO nº6)	100	100	100	100	100	100	100	100	80
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	100	100	100	85



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

(ISO nº7)



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
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	100	100	100	99.75	95
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	100	100	100	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 nº6 (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 nº14 (2))	6.28	6.44	6.48	6,84	6,48	6.45	6.84	6.79	3
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	99.4	100	100	-	-	-	-	90
2-Gestión de la comunicación	UF04A - Institucional	Porcentaje de actos con cobertura de medios(CdS nº5)	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 nº15)	5	5	5	5	5	5	5	5	5



UNIVERSIDAD DE GRANADA

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)	2.75	1.6	1.71	0.8	1.17	0.82	0.40	0.27	3
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	-	-	-	-	90
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	RECTORADO - Porcentaje de invitaciones contestadas (CdS nº18)	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)	98.80	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	0	0					0
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	INSPECCIÓN - Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico (ISO nº7)	98.90	98.83	98.83	97.00	95,54	97.00	97.90	95.00	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)	96.67	100	100	100	100	100	100	100	80
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria	96.36	91.67	83.33	100	94.12	100	100	-	95



UNIVERSIDAD DE GRANADA

jurídico y control de legalidad		en un plazo 20 días laborables(ISO nº6)										
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)	100	84.21	78.78	85	92.31	71.42	-	-	60	
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento jurídico y control de legalidad	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de informes emitidos en plazo(CdS nº1)	99.43	95.17	94.85	93.90	93	90.65	90.75	85.06	90	
6-Internacionalización	UF20 - Relaciones Internacionales	Nº de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizados anualmente(ISO nº10 – CdS nº10)	4	23	2	2	2	4	1	2	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 nº18)	100	97.18	95.50	98,17	90,69	92.42	91.35	92.74	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 nº9)	100	100	100	100	1	1	1.20	1	90	
8-Gestión de normativa y de convenios	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de convenios remitidos a la otra parte en plazo	92.93	93.58	100	-	-	-	-	-	-	
9-Gestión de la protección de datos y confidencialidad	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de datos personales trasladados en plazo(ISO nº4)	100	100	99.45	99.52	99.62	100	97.87	99.37	90	



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**