



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	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 nº6)	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 nº7 – CdS nº7)	100	100	100	100	100	97.14	90
101-Oferta formativa	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Programas de asignaturas publicadas Web antes del inicio del periodo de matriculación anual (ISO nº60)	100	100	100	100	97.67	100	90
101-Oferta formativa	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de modificaciones de ordenación docente, realizadas dentro del plazo (ISO nº17)	97.13						90
103-Acceso y Admisión - Pruebas	UF12 - Alumnos	Porcentaje de certificaciones remitidas en plazo o enviadas a los Centros (ISO nº1 – CdS nº1)	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 nº6)	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 nº26)	100	100	100	100	-	-	90
105-Matriculación	UF12 - Alumnos	Porcentaje de escritos realizados antes de 15 días (ISO nº23)	100	100	100	100	100	99.82	95
105-Matriculación	UF21 - Escuela	Porcentaje de alteraciones de		100	100	100	100	100	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Internacional de Posgrado	matrícula de Másteres Oficiales realizadas en plazo (ISO nº3)	99.3						90
I05-Matriculación	UF30 - Ordenación Académica	Porcentaje de alumnos automatriculados (ISO nº9)	78.54	77.63	73.22	76.81	72.64	75.88	60
I06-Apoyo a la docencia práctica	UF35 - Laboratorios	Porcentaje de peticiones de prácticas validadas (ISO nº9 – CdS nº9)	92.59	99.26	92.44	91.07	91.36	98.67	95
I08-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)	92.85	92,85	100	100	95,45	90,90	90
I09-Movilidad-Movilidad	UF20 - Oficina de Relaciones Internacionales	Número de jornadas de recepción de estudiantes realizadas anualmente (ISO nº3)	7	4	2	2	2	2	5
I10- 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)	95.4	93.4	95.16	81	-	-	85
I11- 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)	93.66	91.54	79,13	Nuevo	-	-	90
I11- Empleabilidad / Emprendimiento - Orientación profesional	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Número de Talleres realizados anualmente (CdS nº66)	37	28	9	14	18	11	10
I12- 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	95.4	90.41	98.27	96.40	100	100	90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

	Prácticas	como máximo tres días laborables (ISO nº77)							
I12- Empleabilidad / Emprendimiento - Empleo	UF13 - Centro de Promoción, Empleo y Prácticas	Media anual de puestos de trabajo gestionados (CdS nº78)	1325	1124	-	-	-	-	800
I13- 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)	98.41	96.78	88.55	88.10	69.63	99.36	95
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)	99.5	99.58	99.03	99.94	99.23	97.34	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)	100	99.89	99.89	99.78	100	99.89	95
I15-Títulos	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de títulos y diplomas remitidos en plazo (ISO nº5)	65.65	89.91 (2ºsem) 96,4 (anual)	93.67	97.94	98.15	96.23	90
I15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión a los Centros de Títulos Universitarios Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el Servicio de Asuntos Generales (Sección de Títulos) (ISO nº2)	1.71	2.51	2.59	1.92	1.99	2.08	5



UNIVERSIDAD DE GRANADA

I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente de los expedientes de Títulos Oficiales (ISO nº6 –CdS nº6)	98.05	96.80	14.19	12.23	11.02	9.64	90
I 15-Títulos	UF23 - Asuntos Generales	Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos) (ISO nº7)	2,48	3.10	2.61	2.38	1.38	1.71	5
I 16-Certificaciones	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido (ISO nº6)	99.9	98.40	100	99.74	99.68	99.53	95
I 16-Certificaciones	UF21 - Escuela Internacional de Posgrado	Porcentaje de Certificados académicos puestos a disposición de los interesados en plazo (ISO nº55 – CdS nº55)	98.64	99.30	98.18	98.17	99.25	98.96	90
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) (ISO nº5)	1,13	1.16	1.60	1.46	0.79	0.99	5
I 17-Emprendimiento	UF37 - Emprendimiento	Nº de programas de formación al año (ISO nº1)	28	25	-	-	-	-	15



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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)	151						80
203-Captación de Recursos para la Investigación- Convocatorias Internacionales	UF18 - Oficina de Proyectos de Investigación	Convocatorias Jornadas Informativas H2020 (ISO n°21)	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	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)	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)	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)	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 nº41 – CdS nº41)	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 nº70)	99	92.04	95	95	95.00	97.00	90
207-Apoyo Técnico - Apoyo instrumental	UF16 - Centro de Instrumentación Científica	Porcentaje de entregas de resultados o finalización de trabajo en el plazo previsto (CdS nº43)	99	100	99	99.6	99	99	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						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)	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 nº9)	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 nº)	68						20



UNIVERSIDAD DE GRANADA

24)									
211-Difusión y Promoción de Resultados de Investigación - Publicación editorial	UF28 - Editorial	Porcentaje de pedidos distribuidos en 6 días (ISO n°21)	97.56	95.15	95.55	96.50	98.08	95.69	95
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)	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)	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)	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)	17						15



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO 3. PROYECCIÓN SOCIAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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)	92.50	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)	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)	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)	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)	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	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	-	-	-	-	90
301-Prevención, Salud	UF29 -	Porcentaje de evaluaciones de riesgos		100	-	-	-	-	



UNIVERSIDAD DE GRANADA

y Medioambiente – Salud y Prevención	Prevención	y de reconocimientos médicos laborales realizados sobre los planificados(CdS n°35)	93.94							90
301-Prevención, Salud y Medioambiente – Salud y Prevención	UF29 - Prevención	Porcentaje de informes elaborados en plazo (Prevención)(CdS n°37)	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	-	-	-	-	-	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	125	100	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)	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
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
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	90
309-Deporte-Gestión de instalaciones	UF26 - Deportes	Recuento de ocupaciones horarias (mecanizadas por el sistema) (ISO n° 21)	21212							8500



UNIVERSIDAD DE GRANADA

310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	% de inscritos respecto a las plazas ofertadas en cursos generales(ISO nº1)	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)	10188	9640	9870	9982	-	-	8000
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº noticias publicadas al año(ISO nº15)	390						50
310-Deporte - Realización de cursos, actividades y competiciones	UF26 - Deportes	Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente(ISO nº17)	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)	204	199	-	-	-	-	120
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reserva respondidas en plazo(ISO nº1)	98.07	98.33	91.81	98.42	100	98.75	90
311-Servicios de Hostelería - Alojamiento	UF31 - Residencias Universitarias	Porcentaje de solicitudes de reservas de zonas comunes respondidas en plazo(ISO nº6)	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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

312-Servicios de Hostelería - Restauración	UF25 - Comedores Universitarios	Porcentaje de comidas entregadas respecto a las solicitadas(ISO n°4)	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 n°22)	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 n°23)	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 n°2)	100	100	100	100	100	100	100
315-Igualdad y Conciliación	UF38 - Igualdad	Número de actividades de concienciación/sensibilización/formación realizadas al año (ISO n°1)	17	7	-	-	-	-	6



ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

4. GESTION DE LAS TIC

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
401-Usuarios	UF02 - CSIRC	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas (ISO nº18)	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 nº4)	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 nº7 – CdS nº7)	96	100	100	98.27	100	100	90
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la aplicación matrícula (ISO nº62 – CdS nº62)	100	100	-	-	-	-	99
403-Aplicaciones software	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad y operatividad de la Sede Electrónica (ISO nº63 – CdS nº63)	99.13	89.75	-	-	-	-	98
404-Sistemas y bases de datos	UF02 - CSIRC	Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación (ISO nº12)	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 nº31 – CdS nº31)	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 nº54)	99.13	100	99,94	99.74	99.80	99.75	98
405-Seguridad	UF02 - CSIRC	Porcentaje de incidencias de		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)							
406-Redes de comunicaciones	UF02 - CSIRC	Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet (ISO nº3 – CdS nº3)	99.99	99.99	99.97	99.80	99.98	99.99	99



ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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	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)	3.34	-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	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)	98.6	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)	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)	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	97.36	98.18	98.67	92.90	99.70	100	90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

		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	0.03	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 n°22)	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 n°1)	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	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	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	90
603-Creación de servicios y productos con valor añadido	UF01B - Archivo Universitario	Porcentaje de documentación suministrada en plazo(CdS n°22)	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)	15						15
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Noticias difundidas a través de la web(ISO nº31)	71	66	82	81	-	-	60
604-Difusión de la información	UF01A - Biblioteca Universitaria	Número de actividades culturales y sociales(CdS nº27)	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	90



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	2019	2018	2017	2016	2015	2014	Estándar
703-Ejecución del Presupuesto - Gestión de gastos	UF05 - Unidad Económica	Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de 3 días hábiles desde su recepción hasta la presentación de la orden de pago en el banco(Económico-Financiera) (ISO n°3 – CdS n°3)	100	98,35	99,46	100	99.33	97.68	95
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 n°4)	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 n°3 – CdS n°3)	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 n°31- CdS n°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 n°1)	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 n°33)	95.05	96,58					90



UNIVERSIDAD DE GRANADA

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)	8						8
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Nº de actuaciones de control financiero permanente realizadas anualmente(ISO nº5)	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)	97.98	100	100	100	100	100	70
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo (ISO nº14)	100	100	100	100	85.88	-	85
707-Función interventora y control posterior	UF36 - Oficina de Control Interno	Porcentaje de justificantes de gasto fiscalizados en 5 días(ISO nº16 – CdS nº16)	95.93	93.33	98.11	99.49	98.11	98.27	90



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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 nº5 – CdS nº5)	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 nº18)	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	100	91.80	95.92	90
808-Mantenimiento General - Mantenimiento correctivo	UF17 - Unidad Técnica	MANTENIMIENTO - % de respuestas en plazo establecido(ISO nº3 – CdS nº3)	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 nº7 – CdS nº7)	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 nº13)	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 nº14)	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 nº15)	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



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
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	% de valijas de las bibliotecas de la UGR (ISO nº25)	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
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	% envíos realizados por mensajería(ISO nº27)	100	100	100	100	-	-	100
813-Gestión Correo - Gestión centralizada	UF15A – Correos	Porcentaje de correspondencia entregada en 1 día(CdS nº28)	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						90
816-Gestión de edificios	UF03 - Centros Académicos	Porcentaje de Incidencias tramitadas en un día hábil (Indicador nº 1)(ISO nº2 – CdS nº2)	100	99.84	97.55	100	99.95	99.62	95
816-Gestión de edificios	UF15B - Conserjerías Servicios Centrales	Porcentaje de incidencias comunicadas a la Unidad de Mantenimiento de la Unidad Técnica de la UGR en el plazo máximo de 3 horas, desde su comunicación por la persona afectada (ISO nº1)	100	100	100	100	100	100	90



ANEXO V: RESULTADO DE INDICADORES POR PROCESO

9. GESTIÓN DE PERSONAL

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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	95
901-Selección	UF07 - PDI	Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos publicadas en web en plazo (CdS nº16)	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	-	95
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud por las personas usuarias (ISO nº11)	99.16	99.16	99.92	99.81	99.92	99.47	90
902-Desarrollo y gestión de la vida administrativa	UF07 - PDI	Porcentaje de nombramientos comunicados en plazo (CdS nº15)	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	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



UNIVERSIDAD DE GRANADA

904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de meses con nominas complementarias elaboradas en plazo (ISO n°5)	100	100	100	100	98.79	97.77	90
904-Nóminas	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Porcentaje de alteraciones en nóminas unificadas introducidas en plazo. (ISO n°12)	100						90
905-Formación	UF06 - Gabinete de RRHH y Organización	Porcentaje de EPF creados sobre solicitados(ISO n°30)	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 convocadas en plazo(CdS n°33)	46.59	45.65					90
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de cursos de formación del profesorado organizados con los certificados elaborados en menos de 5 días desde la recepción del acta(ISO n°46)	100	100	100	100	100	-	90
905-Formación	UF24 - Calidad y Evaluación	Porcentaje de listados de personas admitidas, suplentes y excluidas publicadas en plazo(ISO n°47 – CdS n°47)	100	100	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 n°6)	100	100	100	100	100	100	80



UNIVERSIDAD DE GRANADA

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 hábilés siguientes al que se recibe el documento necesario para el trámite (ISO n°7)	100	100	100	100	100	100	85
906-Seguridad social	UF08 - Habilitación y Seguridad Social	Fecha en la que están elaborados los Seguros Sociales(ISO n°9)	100	100					100



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

ACTIVIDAD	UNIDAD	INDICADOR	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 n°9 – CdS n°9*)	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 n°10 –CdS n°10*)	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 n°6 (1))	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))	6.48	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 n°17)	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	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



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)	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	-	-	-	-	90
3-Apoyo Institucional - Apoyo técnico y administrativo	UF04A - Institucional	RECTORADO - Porcentaje de invitaciones contestadas (CdS nº18)	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)	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)	0	0					0
4-Apoyo Institucional - Gestión de expedientes clasificados	UF04A - Institucional	INSPECCIÓN - Porcentaje de expedientes mecanizados dentro del archivo electrónico (ISO nº7)	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)	100	100	100	100	100	100	80
5-Apoyo Institucional - Asesoramiento	UF33 - Servicios Jurídicos	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria	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)	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)	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)	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 nº3)	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	1	1	1.20	1	90
9-Gestión de la protección de datos y confidencialidad	UF04B - Secretaría General	Porcentaje de datos personales trasladados en plazo(ISO nº4)	99.45	99.52	99.62	100	97.87	99.37	90