



Facultad de Psicología  
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

# **MANUAL DE PROCESOS**

## **UNIDAD 31**

### **(v. 2018-2019)**

# **INDICE**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MAPA DE PROCESOS**
- 3. FICHAS DE PROCESOS**
- 4. FICHAS DE INDICADORES**
- 5. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**

# **1. INTRODUCCIÓN**

**El presente documento nace con el objetivo de dar debida respuesta a la revisión del manual de procesos elaborado por la Unidad 31 en el año 2010.**

**Esta revisión se ha realizado durante el primer semestre del año 2018 por un subgrupo de miembros derivado del Grupo de Mejora de la Facultad de Psicología.**

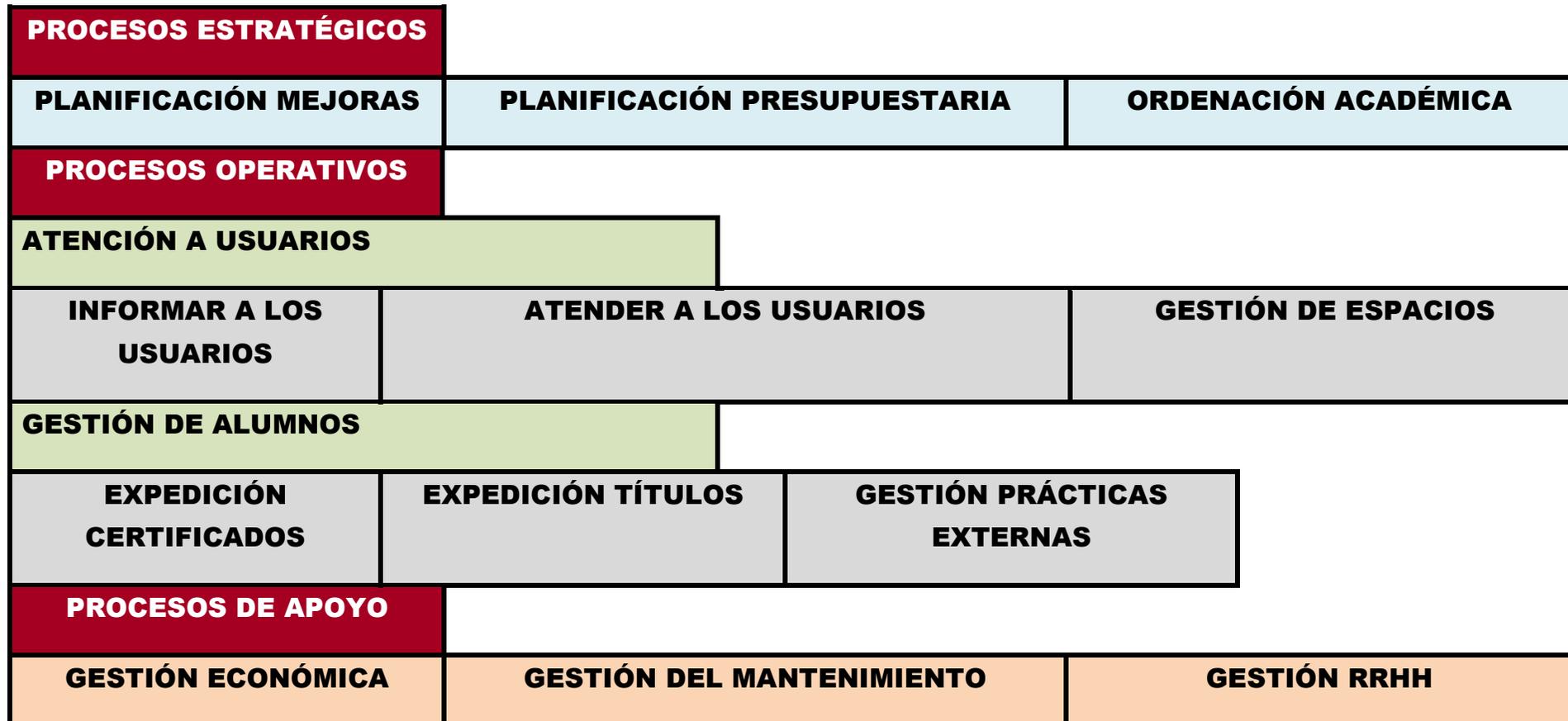
**La metodología de trabajo ha partido tanto del mapa de procesos como de toda la documentación elaborada en el año 2010. Tras su cotejo con el Manual de Gestión de Centros Universitarios del año 2014, elaborado por el Grupo de Centros Universitarios bajo la supervisión de la Subdirección de Planificación de Recursos Humanos, se ha procedido a elaborar toda la documentación tal y como se recoge en este documento.**

**Tras la comprobación de los datos recogidos en este documento, por el subgrupo específico constituido para esta labor, se procede a su incorporación en la aplicación ICASUS (v. 03).**

**Este documento nace con el esfuerzo de todos los componentes del Grupo de Mejora y desde este foro se agradece la colaboración prestada.**

**En Sevilla a treinta de abril de dos mil dieciocho.**

## 2. MAPA DE PROCESOS



## **3. FICHAS DE PROCESOS**

### **3.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

**PLANIFICACIÓN DE MEJORAS**

**PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA**

**ORDENACIÓN ACADÉMICA**



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN31-PLANMEJ		PLANIFICACIÓN DE MEJORAS	
MISIÓN	Elaborar y revisar la política de calidad aplicada a los servicios que presta el Centro.		
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Decano/a. Equipo de gobierno del Centro. Alumnado Profesorado PAS Personas usuarias de los servicios Sociedad en general		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Elaborar propuesta de objetivos Elaborar proyecto de Plan Anual de Mejora Control del cumplimiento de objetivos		
RESULTADOS CLAVE	Mejora de los procesos/ Mejora de la satisfacción de los/las clientes		
AGENTES	INTERNOS	Grupo de Mejora	
	EXTERNOS		
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Resultados de los indicadores de los procesos Reclamaciones y quejas Objetivos de la planificación estratégica		Plan Anual de Mejora	
VARIABLES DE CONTROL			
Protocolo de gestión de quejas y sugerencias			
DOCUMENTACIÓN			
Manual de Proceso de la Unidad Protocolo de gestión de quejas y sugerencias (expon@us.es) Valoración cita previa ventanilla Secretaría Proyectos de mejora			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	% de objetivos cumplidos	100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos	
REGISTROS			
Programa de gestión de quejas y sugerencias Autoinforme de evaluación anual realizado por la Unidad			



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN31-PLANPRE		PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	
MISIÓN	Elaborar el proyecto de presupuesto para su aprobación por la Junta de Centro, así como, gestionar las modificaciones que se produzcan dentro del ejercicio presupuestario.		
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Equipo de gobierno del Centro. Junta de Centro. Área de Gestión Económica de la Universidad.		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Objetivos de planificación Elaborar la distribución del presupuesto. Gestionar las modificaciones presupuestarias		
RESULTADOS CLAVE	Óptima distribución de los recursos presupuestarios atendiendo a las necesidades del Centro		
AGENTES	INTERNOS	Consejo de Gobierno y otras Ayudas USE	
	EXTERNOS		
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Presupuesto aprobado por Consejo de Gobierno y VºBº por Consejo Social Ayudas finalistas aprobadas por la USE Líneas estratégicas del equipo de gobierno del Centro		Aprobación de la distribución del presupuesto por Junta de Centro Solicitudes de modificaciones presupuestarias	
VARIABLES DE CONTROL			
Seguimiento del crédito presupuestario disponible del Centro			
DOCUMENTACIÓN			
Presupuesto aprobado en cada ejercicio económico por Consejo de Gobierno y Consejo Social Distribución económica del presupuesto adjudicado al Centro y aprobado en Junta de Centro Adjudicación definitiva en convocatoria de ayudas de la USE Seguimiento en la aplicación corporativa UNIVERSITAS-XXI			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	% del presupuesto inicial modificado	100 x Importe modificación / presupuesto inicial	
	% de objetivos de planificación cumplidos	100 x objetivos cumplidos / objetivos totales propuestos	
REGISTROS			
Acta de Junta de Centro con la distribución del presupuesto Informe de situación de créditos generado por la aplicación corporativa UNIVERSITAS-XXI			



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO		
UN31-ORDEACA	ORDENACIÓN ACADÉMICA		
MISIÓN	Introducción de datos en la aplicación informática para la elaboración del Plan de Ordenación Docente del Centro		
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	PDI ALUMNADO PAS Junta de Centro Departamentos que impartan docencia en el Centro Área de Ordenación Académica		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Recepción de la normativa Cumplimentación y ordenación de los grupos Elaboración POD según directrices del equipo de gobierno. Grabación y actualización periódica en aplicación informática (módulo Academia) Elaboración calendario de evaluación Control de firma del profesorado		
RESULTADOS CLAVE	Publicación P.O.D		
AGENTES	INTERNOS	PERSONAL DE SECRETARÍA DE LA FACULTAD.	
	EXTERNOS		
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Normativa anual. Calendario académico Plan Asignación del Profesorado de cada Departamento		P.O.D Informe para Inspección Docente	
VARIABLES DE CONTROL			
Elaboración de informes de la carga docente del profesorado Ejecución de consultas a través del módulo Academia			
DOCUMENTACIÓN			
Normativa vigente en cada curso académico Acuerdos aprobados en Consejo de Departamentos y en Junta de Centro			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	% de informes de incidencias docentes enviados en plazo	Nº informes en plazo/Nº informes curso académico x 100	
REGISTROS			
Datos incorporados en la aplicación informática atendiendo a los criterios recogidos en PAP y en POD			

## **3.2 PROCESOS OPERATIVOS:**

**INFORMAR A LOS USUARIOS**

**ATENDER A LOS USUARIOS**

**GESTIÓN DE ESPACIOS**

**EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS**

**EXPEDICIÓN DE TÍTULOS**

**GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS**



<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>UNIDAD 31</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	
UN31-INFOUSU	INFORMAR A LAS PERSONAS USUARIAS	
<b>MISIÓN</b>	Transmitir la información generada por el Centro a la comunidad universitaria y a la sociedad en general	
<b>PROPIETARIO</b>	RESPONSABLE DE ADMINISTRACION DE CENTRO	
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	Miembros de la comunicad universitaria y sociedad en general	
<b>ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES</b>	Difusión de la información	
<b>RESULTADOS CLAVE</b>	Ofrecer información oficial y actualizada del Centro	
<b>AGENTES</b>	<b>INTERNOS</b>	
	<b>EXTERNOS</b>	
<b>ENTRADAS/PROVEEDORES</b>		<b>SALIDAS/USUARIOS</b>
Peticiones de información Información generada en el Centro		Información difundida
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		
Índice de satisfacción		
<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
Página web (psicología.us.es) Encuesta OPINA de valoración de la página web		
<b>SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
	Nº de consultas realizadas a la web del Centro	Suma nº consultas web
	Resultados de las encuestas de satisfacción	Índice global de satisfacción: suma de promedios de ítems por encuesta/ nº de encuestas
<b>REGISTROS</b>		
Nº de visitas a la web oficial del Centro Nº de encuestas realizadas		



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN31-ATENSU		ATENDER A LAS PERSONAS USUARIAS	
MISIÓN	Gestionar la atención presencial, telefónica o por correo electrónico a los usuarios		
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACION DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Miembros de la comunidad universitaria Sociedad en general		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Demanda de información por los usuarios Atención e información de los procedimientos a seguir y plazos Ejecución de la consulta planteada		
RESULTADOS CLAVE	Cumplimiento de los procedimientos y de los plazos Prestar un servicio de calidad rápido, eficaz y eficiente		
AGENTES	INTERNOS		
	EXTERNOS		
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Solicitud de los usuarios		Resolución de la atención solicitada y respuesta en función del canal de comunicación	
VARIABLES DE CONTROL			
Reuniones periódicas de seguimiento y control con propuestas y ejecución de acciones de mejora en función de las demandas atendidas			
DOCUMENTACIÓN			
Solicitudes/instancias. Informes diarios de citas previas atendidas en ventanillas Actas de las reuniones periódicas realizadas			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	Nº de solicitudes de atención presenciales atendidas por día.	Suma solicitudes atención personalizada por día	
	<b>% de correos electrónicos respondidos desde las cuentas institucionales en plazo igual o inferior a 5 días hábiles.</b>	100 x correos electrónicos respondidos = < cinco días hábiles / total correos respondidos	
REGISTROS			
Registros de entradas y salidas. Registros de certificaciones académicas Registros de resguardos de títulos Registros de títulos oficiales y de SET			

<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>UNIDAD 31</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	
<b>UN31-GESPA</b>	<b>GESTIÓN DE ESPACIOS</b>	
<b>MISIÓN</b>	Gestionar el espacio disponible	
<b>PROPIETARIO</b>	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO	
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	Equipo de Gobierno del Centro Miembros de la comunidad universitaria y empresas o instituciones externas Área de Gestión Económica	
<b>ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES</b>	Solicitud on-line de reserva de espacio. Comprobar disponibilidad. Aplicación de la normativa vigente de la Universidad de Sevilla en materia de cesión de espacios públicos. Comunicar autorización de uso al solicitante. Gestionar la generación del crédito, si procede. Organizar los servicios.	
<b>RESULTADOS CLAVE</b>	Cesión del espacio público.	
<b>AGENTES</b>	<b>INTERNOS</b>	
	<b>EXTERNOS</b>	
<b>ENTRADAS/PROVEEDORES</b>		<b>SALIDAS/USUARIOS</b>
Solicitud on-line de reserva del espacio Justificante de ingreso, si procede		Comunicación de autorización de la cesión Solicitud de generación de crédito. Solicitud de expedición de factura.
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		
Normativa aplicable en materia de cesión de espacios de la Universidad de Sevilla		
<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
Comunicaciones entre solicitantes y gestores habilitados para las reservas de espacios Comunicaciones internas de organización de los servicios		
<b>SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
	Plazo promedio de respuesta a las solicitudes	Tiempo desde la recepción de las peticiones de reservas hasta las respuestas (promedio días hábiles)
	% de respuestas en plazo menor o igual a 5 días hábiles.	100 x solicitudes contestadas en plazo / solicitudes totales
<b>REGISTROS</b>		
Registro informático en la aplicación de reservas de espacios habilitada en la web oficial del Centro Informes generados por la aplicación informática Facturas emitidas por el Área de Gestión Económica, si procede		



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN3-EXPECER		EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	
MISIÓN	Expedir certificados en función de los que oferta la aplicación informática Universitas XXI.		
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Estudiantes		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Solicitud Abono de precio público. Tramitación. Impresión del certificado. Firma por los/as responsables. Entrega a la persona interesada.		
RESULTADOS CLAVE	Certificado expedido		
AGENTES	INTERNOS	PAS y equipo decanal	
	EXTERNOS	Solicitantes	
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Solicitud.		Certificado	
VARIABLES DE CONTROL			
Seguimiento de las firmas Seguimiento de los plazos para la retirada de los certificados por los/as solicitantes			
DOCUMENTACIÓN			
Normativa de tasas y precios públicos. Normativa de protección de datos: Circular sobre cesión de datos a terceros.			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	% de certificados emitidos en plazo igual o inferior a cinco días hábiles	100 x nº certificados académicos expedidos =< cinco días hábiles /total certificados académicos solicitados	
REGISTROS			
Libro de registro de certificados académicos			



<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>UNIDAD 31</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	
<b>UN31-EXPETIT</b>	<b>EXPEDICIÓN DE TÍTULOS</b>	
<b>MISIÓN</b>	Tramitar la expedición de títulos universitarios oficiales	
<b>PROPIETARIO</b>	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO	
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	Estudiantes Área de Alumnos	
<b>ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES</b>	Solicitud del título Comprobación de los requisitos académicos, económicos y datos de contacto Expedición del resguardo Tramitación y envío del expediente del título a la Unidad de Títulos USE Recepción y registro del título Comunicación por email de la recepción del título a los/as egresados/as Entrega a la persona interesada	
<b>RESULTADOS CLAVE</b>	Tramitación del expediente de solicitud de título	
<b>AGENTES</b>	<b>INTERNOS</b>	Secretaría del Centro y Unidad de Títulos USE
	<b>EXTERNOS</b>	Estudiantes
<b>ENTRADAS/PROVEEDORES</b>		<b>SALIDAS/USUARIOS</b>
Solicitud del Título Recepción del Título en Secretaría		Resguardo del Título Entrega del Título a la persona interesada
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		
Seguimiento de las firmas y de los plazos tanto del resguardo como del certificado académico para la expedición del Título		
<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
Resguardo del Título Expediente de solicitud de Título Título Universitario Oficial		
<b>SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
	% de resguardos de títulos emitidos en plazo igual o inferior a cinco días hábiles	100 x nº de resguardos títulos expedidos =< cinco días hábiles /total títulos solicitados
	Porcentaje de títulos devueltos	100 x títulos devueltos /títulos totales tramitados
<b>REGISTROS</b>		
Libro de Registros de Resguardos de Títulos Libro de Registros de Títulos Universitarios Oficiales		



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO		
UN31-ESTPRAEXT	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS		
MISIÓN	Asegurar una oferta de prácticas en empresas e instituciones		
PROPIETARIO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	ALUMNADO Empresas e Instituciones		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Demanda de ALUMNADO por parte de empresas e instituciones Tramitación del convenio de prácticas externas y renovación anual		
RESULTADOS CLAVE	Realización de prácticas por EL ALUMNADO matriculado.		
AGENTES	INTERNOS	Estudiantes, equipo decanal y Unidad de Gestión de Practicum	
	EXTERNOS	Empresas e Instituciones	
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Demanda de ALUMNADO por empresas e instituciones		Convenios con empresas e instituciones	
VARIABLES DE CONTROL			
Seguimiento por la Unidad de Gestión de Practicum			
DOCUMENTACIÓN			
Modelo de convenio, solicitud de formalización de convenio Normativa USE reguladora de Prácticas Externas			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	
	Oferta de plazas convenidas	Nº plazas convenidas/ nº estudiantes matriculados en prácticas externas *100	
REGISTROS			
Firma de los convenios con empresas e instituciones			

### **3.3 PROCESOS DE APOYO:**

**GESTIÓN ECONÓMICA**

**GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN31-GESTECO		GESTIÓN ECONÓMICA	
MISIÓN	Gestionar el presupuesto anual del Centro de acuerdo con las Normas de Gestión del Gasto de la Universidad de Sevilla		
PROPIETARIO	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO		
GRUPOS DE INTERÉS	Equipo Decanal Gerencia y área de Gestión Económica VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA ENTIDAD BANCARIA PROVEEDORES		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	INSTRUCCIONES, DETECCIÓN O PROPUESTA DE NECESIDAD DE GASTO PRESUPUESTO PROVEEDORES /COFINANCIACIÓN /EXPTE CONTRATACIÓN DOCUMENTACIÓN GASTO, SEGÚN MODALIDAD. CONTROL PRESTACIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DEL BIEN TRAMITACIÓN FACTURA, INVENTARIO en su caso CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO		
RESULTADOS CLAVE	EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DEL CENTRO		
AGENTES	INTERNOS	EQUIPO DECANAL USUARIOS DE LOS SERVICIOS (ALUM, PAS, PDI) SERVICIOS CENTRALES US	
	EXTERNOS	ENTIDAD BANCARIA PROVEEDORES	
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Presupuesto anual asignado al Centro		Documentación económica (facturas, inventario, ADOs, Memorias Económicas, Conciliaciones Bancarias, Exptes contratación, peticiones infraestructura, etc...)	
VARIABLES DE CONTROL			
Distribución anual de gastos aprobado en Junta de Centro Control mensual de tramitación de documentos contables			
DOCUMENTACIÓN			
Normativa económica vigente Acuerdo aprobado en Junta de Centro de distribución de los gastos Documentos contables			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
	Índice de reparos de inicio de los contratos menores		Nº reparos realizados por Intervención, nº reparos subsanados y nº de contratos menores no aprobados
	Nº de facturas tramitadas en el período anual		Nº facturas tramitadas
REGISTROS			
Registros en aplicación informática en Universitat XXI Informes generados desde la aplicación y estado de tramitación de facturas registradas			



FICHA DE PROCESO		UNIDAD 31	
CÓDIGO		NOMBRE DEL PROCESO	
UN31-GESTMAN		GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	
MISIÓN	Mantener las instalaciones en servicio para atender las necesidades del Centro.		
PROPIETARIO	ENCARGADO DE EQUIPO DE CONSERJERÍA		
GRUPOS DE INTERÉS	Miembros de la comunidad universitaria y público en general		
ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES	Detectar las necesidades de reparación Y/O mantenimiento Elaborar el Parte PROMUS Comprobar la reparación de la incidencia comunicada		
RESULTADOS CLAVE	Controlar el buen estado de las instalaciones y servicios del Centro		
AGENTES	INTERNOS	Equipo de Conserjería de la Facultad	
	EXTERNOS		
ENTRADAS/PROVEEDORES		SALIDAS/USUARIOS	
Solicitud de mantenimiento o reparación Incidencias detectadas e indicadas en partes de firmas de clases		Parte PROMUS	
VARIABLES DE CONTROL			
Protocolo de realización de los partes PROMUS			
DOCUMENTACIÓN			
Solicitudes presenciales, telefónicas, correo electrónico Partes de firmas de clases Partes PROMUS			
SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES			
CÓDIGO	NOMBRE		FORMA DE CÁLCULO
	Número de partes PROMUS realizados anualmente		Suma de partes PROMUS
	Tasa de tramitación de los partes de mantenimiento		100 x nº partes tramitados en plazo / nº partes totales
REGISTROS			
Control de los partes realizados en programa PROMUS			



<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>UNIDAD 31</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	
<b>UN31-GESTRRHH</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>MISIÓN</b>	GESTIÓN Y CONTROL DE LA JORNADA Y HORARIO LABORAL DEL PAS ADSCRITO AL CENTRO Y DE LOS DEPARTAMENTOS, COLABORANDO CON LA DIRECCIÓN DE RRHH.	
<b>PROPIETARIO</b>	ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO	
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	EQUIPO DECANAL PAS DEL CENTRO Y DPTOS ADSCRITOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
<b>ALCANCE / ACTIVIDADES FUNDAMENTALES</b>	Comunicación y/o detección de la incidencia Comprobación y validación en la aplicación informática Si procede envío al Servicio de PAS correspondiente	
<b>RESULTADOS CLAVE</b>	GESTIÓN DE RRHH DEL CENTRO	
<b>AGENTES</b>	<b>INTERNOS</b>	PAS del centro y de los departamentos
	<b>EXTERNOS</b>	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
<b>ENTRADAS/PROVEEDORES</b>		<b>SALIDAS/USUARIOS</b>
INCIDENCIAS / SOLICITUDES		Validaciones Comunicaciones a Dirección RRHH
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		
Seguimiento de las incidencias comunicadas		
<b>DOCUMENTACIÓN</b>		
Normativa vigente aplicable en materia de RRHH		
<b>SISTEMAS DE MEDICIÓN / INDICADORES</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
	Nº de incidencias a jserpas	Sumatorio de correos a jserpas
<b>REGISTROS</b>		
Comunicaciones recibidas y enviadas, en su caso, a la Dirección de RRHH Validaciones registradas en la aplicación informática		

## **4. FICHA DE INDICADORES**

### **4.1 INDICADORES DE PROCESOS ESTRATÉGICOS**

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: PLANIFICACIÓN DE MEJORAS</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>UN31-PLANMEJ-01</b>	<b>% DE OBJETIVOS DE PLANIFICACIÓN CUMPLIDOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Comprobar los niveles de fiabilidad y de precisión en la programación de los objetivos y el acierto en la selección de los paneles de acciones de mejora
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	100 x objetivos cumplidos/ objetivos totales propuestos
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Administrador/a de Gestión de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Administrador/a de Gestión de Centro
<b>FUENTES</b>	
Programa de gestión de quejas y sugerencias Autoinforme de evaluación anual realizado por la Unidad	
<b>DATOS</b>	
Selección de acciones de mejora a implantar con carácter anual	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>UN31-PLANPRE-01</b>	<b>% DEL PRESUPUESTO INICIAL MODIFICADO</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer el grado de modificación que asume la ejecución del presupuesto asignado al Centro. Aporta información veraz para las siguientes planificaciones presupuestarias.
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	100 x importe modificación/ presupuesto inicial (*cálculo se realiza por centro de gastos y por conceptos económicos)
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Administrador de Gestión de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Administrador de Gestión de Centro
<b>FUENTES</b>	
Presupuesto aprobado en cada ejercicio económico por Consejo de Gobierno y Consejo Social Distribución económica del presupuesto adjudicado al Centro y aprobado en Junta de Centro	
<b>DATOS</b>	
Informes de situación de ejecución del presupuesto por cada ejercicio económico (Universitas XXI)	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
	<b>% DE OBJETIVOS PLANIFICACIÓN CUMPLIDOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Comprobar la fiabilidad y los niveles de ejecución de los objetivos presupuestarios
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	100 x objetivos cumplidos/ objetivos totales propuestos
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Administrador de Gestión de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Administrador de Gestión de Centro
<b>FUENTES</b>	
Objetivos estratégicos comunicados a Gerencia en la distribución anual capítulos II y VI	
<b>DATOS</b>	
Plan de planificación o líneas estratégicas definidos por el equipo decanal	

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD 31
	<b>PROCESO: ORDENACIÓN ACADÉMICA</b>
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
UN31-ORDEACA-01	<b>% DE INFORMES DE INCIDENCIAS DOCENTES ENVIADOS EN PLAZO</b>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Medición de la carga de trabajo que se soporta en la gestión de informatización de las incidencias en la aplicación correspondiente
PERIODICIDAD	Anual (Curso académico)
FORMA DE CÁLCULO	$(\text{N}^\circ \text{ informes en plazo} / \text{N}^\circ \text{ informes curso académico}) \times 100$
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Gestor de Centro
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Gestor de Centro
FUENTES	
Datos grabados en la aplicación Universitas XXI, partes de firmas	
DATOS	
Informes de las incidencias docentes del curso académico (8 informes cada curso académico)	

## 4.2 INDICADORES DE PROCESOS OPERATIVOS.

FICHA DE INDICADOR		UNIDAD 31
CÓDIGO		PROCESO: INFORMAR A LAS PERSONAS USUARIAS
UN31-INFOUSU-01		NOMBRE DEL INDICADOR
		<i>Nº DE CONSULTAS REALIZADAS A LA WEB DEL CENTRO</i>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Conocer el número de consultas que se realizan a la web oficial del Centro	
PERIODICIDAD	Anual	
FORMA DE CÁLCULO	Suma nº consultas web	
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Responsable de Administración de Centro	
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Responsable de Administración de Centro	
FUENTES		
Contador visitas en la página web del Centro		
DATOS		
Consultas web		

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: INFORMAR A LAS PERSONAS USUARIAS</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>UN31-INFOUSU-02</b>	<b>RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer el nivel de satisfacción medio de los grupos interesados a los que se encuesta. Como indicadores derivados se pueden promediar los resultados de los ítems que se estimen convenientes.
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	Índice global de satisfacción: suma de promedio de ítems por encuesta/nº de encuestas
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>FUENTES</b>	
Plataforma OPINA	
<b>DATOS</b>	
Resultados de las encuestas de satisfacción	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: ATENDER A LAS PERSONAS USUARIAS (Ventanillas Secretaría)</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
UN31-ATENUSU-01	<b>Nº DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRESENCIALES ATENDIDAS POR DÍA</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer el volumen de carga de trabajo y el porcentaje de dedicación del tiempo de trabajo de esta actividad por la repercusión que puede tener en otras gestiones.
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	Suma solicitudes atención personalizada por día
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>FUENTES</b>	
Plataforma CITA PREVIA (informe anual por días) Registro de usuarios atendidos sin cita previa- desde inicio curso 2019-20	
<b>DATOS</b>	
Número de citas previas atendidas	

UNIDAD 31	
PROCESO: ATENDER A LAS PERSONAS USUARIAS	
FICHA DE INDICADOR	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
UN31-ATENUSU-02	<b>% DE CORREOS ELECTRÓNICOS RESPONDIDOS DESDE LA CUENTAS INSTITUCIONALES EN PLAZO IGUAL O INFERIOR A 5 DÍAS HÁBILES</b>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	<i>Conocer el nº de correos electrónicos que desde las cuentas institucionales se contestan en el plazo máximo de 5 días hábiles. Valorar la prontitud de la respuesta a la demanda de información.</i>
PERIODICIDAD	Anual
FORMA DE CÁLCULO	100 x correos electrónicos respondidos = < cinco días hábiles /total correos respondidos
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Responsable de Administración de Centro
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Responsable de Administración de Centro
FUENTES	
Buzonweb de las cuentas <a href="mailto:psicología@us.es">psicología@us.es</a> , <a href="mailto:psico5@us.es">psico5@us.es</a> y <a href="mailto:coopydoct-sec@us.es">coopydoct-sec@us.es</a>	
DATOS	
Número de mensajes recibidos y respondidos	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DE ESPACIOS (AULAS)</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>PLAZO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES</b>
UNI31-GESPA-01	
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	<i>Dar respuesta en el menor tiempo posible a las solicitudes de espacio.</i>
<b>PERIODICIDAD</b>	Mensual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	Tiempo desde la recepción de las peticiones de reservas hasta las respuestas (promedio en días hábiles)
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>FUENTES</b>	
Registro informático en la aplicación de reservas de espacios habilitada en la web del Centro o en la dirección de correo electrónico reservas-psico@us.es	
<b>DATOS</b>	
Peticiones de reservas recibidas y respuestas enviadas	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DE ESPACIOS (AULAS)</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>% DE RESPUESTAS EN PLAZO MENOR O IGUAL A 5 DÍAS HÁBILES</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	<i>Intentar dar respuesta eficaz a la expectativa del usuario sobre la rapidez en conocer la decisión ante su solicitud.</i>
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	100 x solicitudes contestadas en plazo/ solicitudes totales
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>FUENTES</b>	
Registro informático en la aplicación de reservas de espacios habilitada en la web del Centro o en la dirección de correo <a href="mailto:reservas-psico@us.es">reservas-psico@us.es</a>	
<b>DATOS</b>	
Peticiónes de reservas recibidas y respuestas enviadas	



FICHA DE INDICADOR	UNIDAD 31
	PROCESO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
UN31-ORDEACA-02	<b>% DE CERTIFICADOS EMITIDOS EN PLAZO IGUAL O INFERIOR A CINCO DÍAS HÁBILES</b>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Conocer el nº de certificados académicos emitidos en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles. Valorar el tiempo de respuesta en la emisión de los certificados.
PERIODICIDAD	Anual
FORMA DE CÁLCULO	$100 \times \frac{\text{nº de certificados académicos expedidos} \leq \text{cinco días hábiles}}{\text{total certificados académicos solicitados}}$
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Responsable de Administración de Centro
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Responsable de Administración de Centro
FUENTES	
Libro de registro de certificados académicos	
DATOS	
Informe anual de solicitudes presentadas y certificados expedidos	

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD 31
	PROCESO: EXPEDICIÓN DE TÍTULOS
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
UN31-EXPETIT-01	<b>% DE RESGUARDOS DE TÍTULOS EMITIDOS EN PLAZO IGUAL O INFERIOR A CINCO DÍAS HÁBILES</b>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Conocer el nº de resguardos de títulos emitidos en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles. Valorar el tiempo de respuesta.
PERIODICIDAD	Anual
FORMA DE CÁLCULO	$100 \times \frac{\text{nº de resguardos de títulos expedidos} \leq \text{cinco días hábiles}}{\text{total títulos solicitados}}$
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Responsable de Administración de Centro
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Responsable de Administración de Centro
FUENTES	
Libro de Registros de Resguardos de Títulos	
DATOS	
Informe anual de solicitudes presentadas y resguardos de títulos expedidos	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: EXPEDICIÓN DE TÍTULOS</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>PORCENTAJE TÍTULOS DEVUELTOS</b>
UN31-EXPETIT-02	
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer los porcentajes de error en la tramitación de los títulos
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	100 x títulos devueltos/ títulos totales tramitados
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Responsable de Administración de Centro
<b>FUENTES</b>	
Libro de Registros de Títulos Universitarios Oficiales	
<b>DATOS</b>	
Informe anual de títulos tramitados y de devoluciones por el Servicio de Títulos	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DE PRACTICAS EXTERNAS</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>OFERTA DE PLAZAS CONVENIDAS</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer los datos de ofertas de prácticas convenidas para nuestros estudiantes de Psicología.
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual (Curso académico)
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	$\text{N}^{\circ} \text{ plazas convenidas} / \text{n}^{\circ} \text{ estudiantes matriculados en prácticas externas} * 100$
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Gestora Unidad de Gestión del Practicum
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Gestora Unidad de Gestión del Practicum
<b>FUENTES</b>	
Programa Icaro. Firma de los convenios preceptivos	
<b>DATOS</b>	
<b>Programa Icaro.</b> Informe por curso académico con los datos de empresas e instituciones convenidas	

## 4.3 INDICADORES DE PROCESOS DE APOYO.

UNIDAD 31	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
UN31-GESTECO	<b>INDICE DE REPAROS DE INICIO DE LOS CONTRATOS MENORES</b>
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	<i>Indicador de calidad en el proceso de tramitación del presupuesto asignado al Centro que permitirá acometer acciones de mejora de un ejercicio económico a otro</i>
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	Nº reparos realizados por Intervención, Nº reparos subsanados y nº de contratos menores no aprobados
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Gestora Económica
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Gestora Económica
<b>FUENTES</b>	
Reparos emitidos por Intervención y registrados en Universitas XXI-Económico	
<b>DATOS</b>	
Informe anual con el contador de reparos recibidos en el ejercicio económico (NOTA: TRAS EL CAMBIO NORMATIVO DE 2018 MODIFICAMOS EL CONCEPTO DE FACTURAS POR EL DE CONTRATOS MENORES)	

FICHA DE INDICADOR	UNIDAD 31
	<b>PROCESO: GESTIÓN ECONÓMICA</b>
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
	<i>INDICE DE FACTURAS TRAMITADAS</i>
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Conocer el volumen anual de facturas tramitadas.
PERIODICIDAD	Anual (Ejercicio económico)
FORMA DE CÁLCULO	Nº facturas tramitadas
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Gestora Económica
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Gestora Económica
FUENTES	
Registro Administrativo de Facturas (RAF), FACE y otros documentos económicos (otro tipo de pagos)	
DATOS	
Informe anual de facturas contabilizadas	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NÚMERO DE PARTES PROMUS REALIZADOS</b>
UN31-GESTMAN-01	
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	Conocer el volumen de incidencias de mantenimiento que se producen, analizarlas para innovar en posibles mejoras que reduzcan los niveles de incidencias.
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	Suma de partes PROMUS
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Encargada de Equipo de Conserjería
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Encargada de Equipo de Conserjería
<b>FUENTES</b>	
Aplicación PROMUS (usuario "San Francisco Javier")	
<b>DATOS</b>	
Informe anual con el número de partes PROMUS emitidos como usuario "San Francisco Javier"	

<b>UNIDAD 31</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>TASA DE TRAMITACIÓN DE LOS PARTES DE MANTENIMIENTO</b>
UN31-GESTMAN-02	
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS</b>	<i>Conocer el % de partes que se tramitan en plazo con el criterio de calidad de un plazo igual o inferior a 24 horas desde la comunicación al responsable de realizar los correspondientes partes. El objetivo es conseguir la máxima celeridad en la tramitación y acortar los tiempos de subsanación de las incidencias de mantenimiento.</i>
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual
<b>FORMA DE CÁLCULO</b>	$100 \times \frac{\text{n}^\circ \text{ partes tramitados en plazo}}{\text{n}^\circ \text{ partes totales}}$
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Encargada de Equipo de Conserjería
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN</b>	Encargada de Equipo de Conserjería
<b>FUENTES</b>	
Aplicación PROMUS (usuario "San Francisco Javier")	
<b>DATOS</b>	
Informe anual con los plazos de tramitación desde su comunicación al responsable encargado de realizar los correspondientes partes	

UNIDAD 31	
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
FICHA DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
CÓDIGO	Nº DE INCIDENCIAS A JSERPAS
DESCRIPCIÓN/OBJETIVOS	Indicador de carga de trabajo. Estudiar el nº correos a <a href="mailto:jserpas@us.es">jserpas@us.es</a> . Este indicador proporciona datos a mejorar.
PERIODICIDAD	Anual
FORMA DE CÁLCULO	Sumatorio de correos a jserpas
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Administradora de Gestión de Centro Universitario
RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Administradora de Gestión de Centro Universitario
FUENTES	
Comunicaciones realizadas a jserpas	
DATOS	
Informe anual con registro de las incidencias comunicadas	

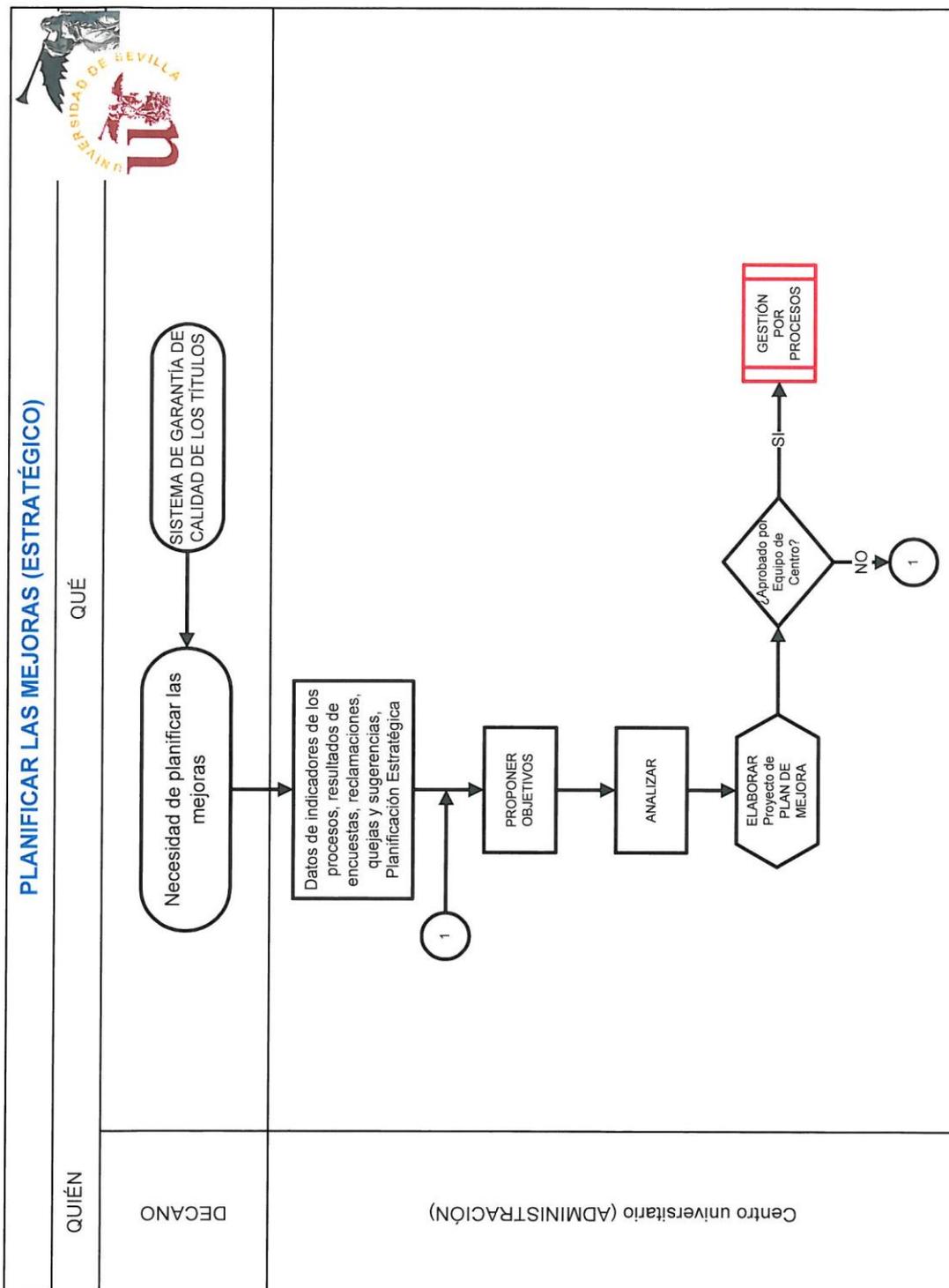
## **5. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**

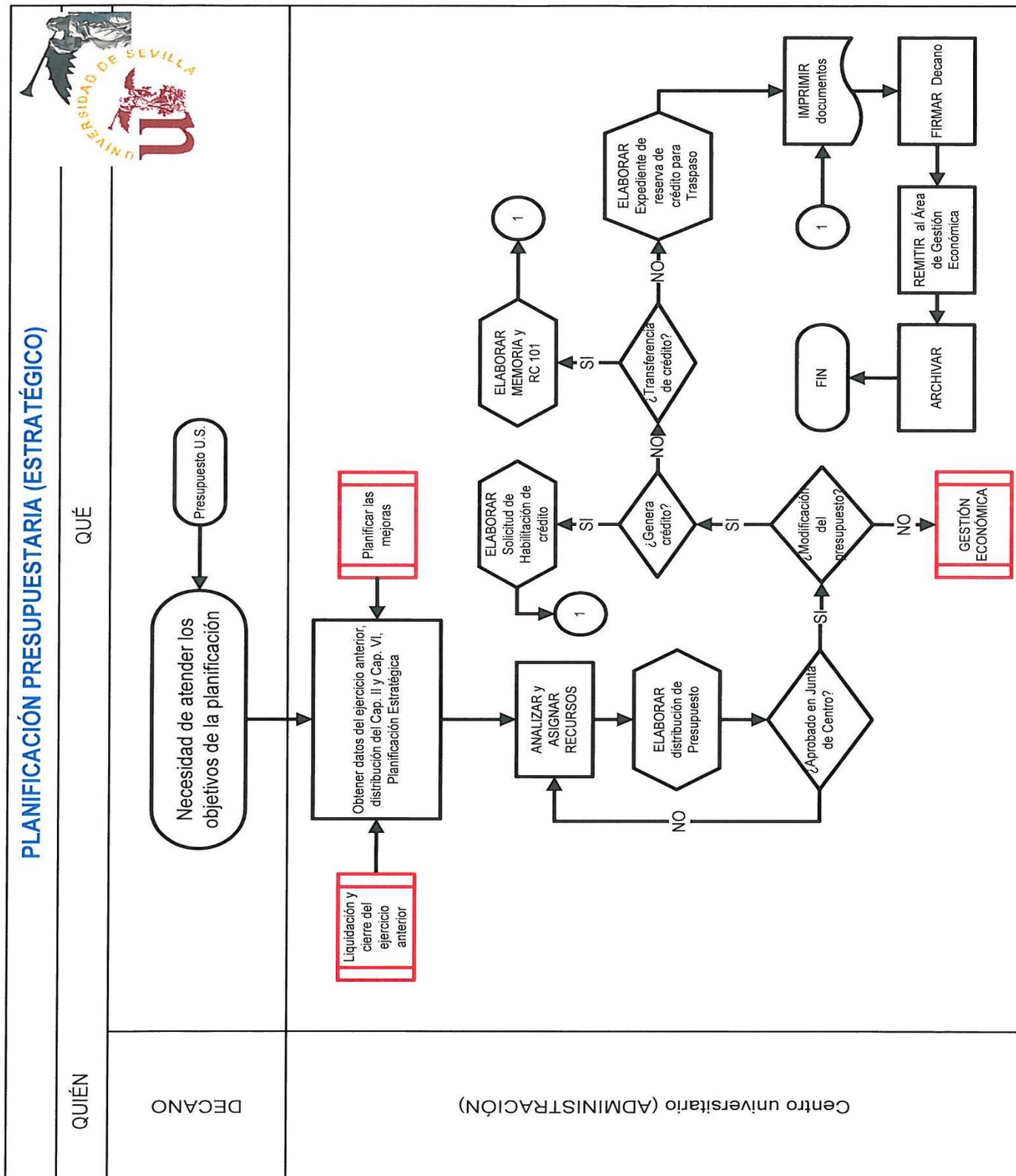
### **5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

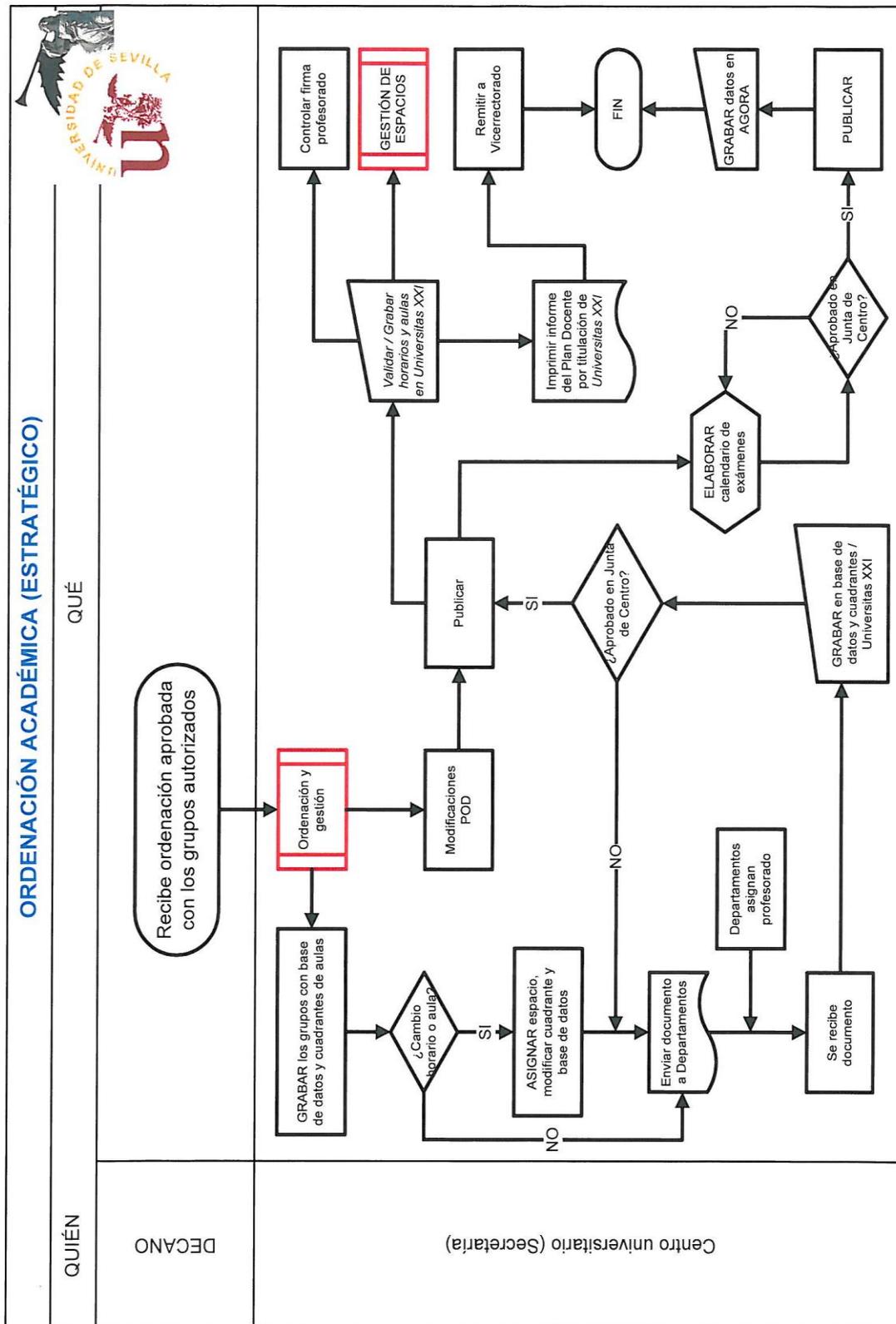
**PLANIFICACIÓN DE MEJORAS**

**PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA**

**ORDENACIÓN ACADÉMICA**







## **5.2 PROCESOS OPERATIVOS:**

**INFORMAR A LOS USUARIOS**

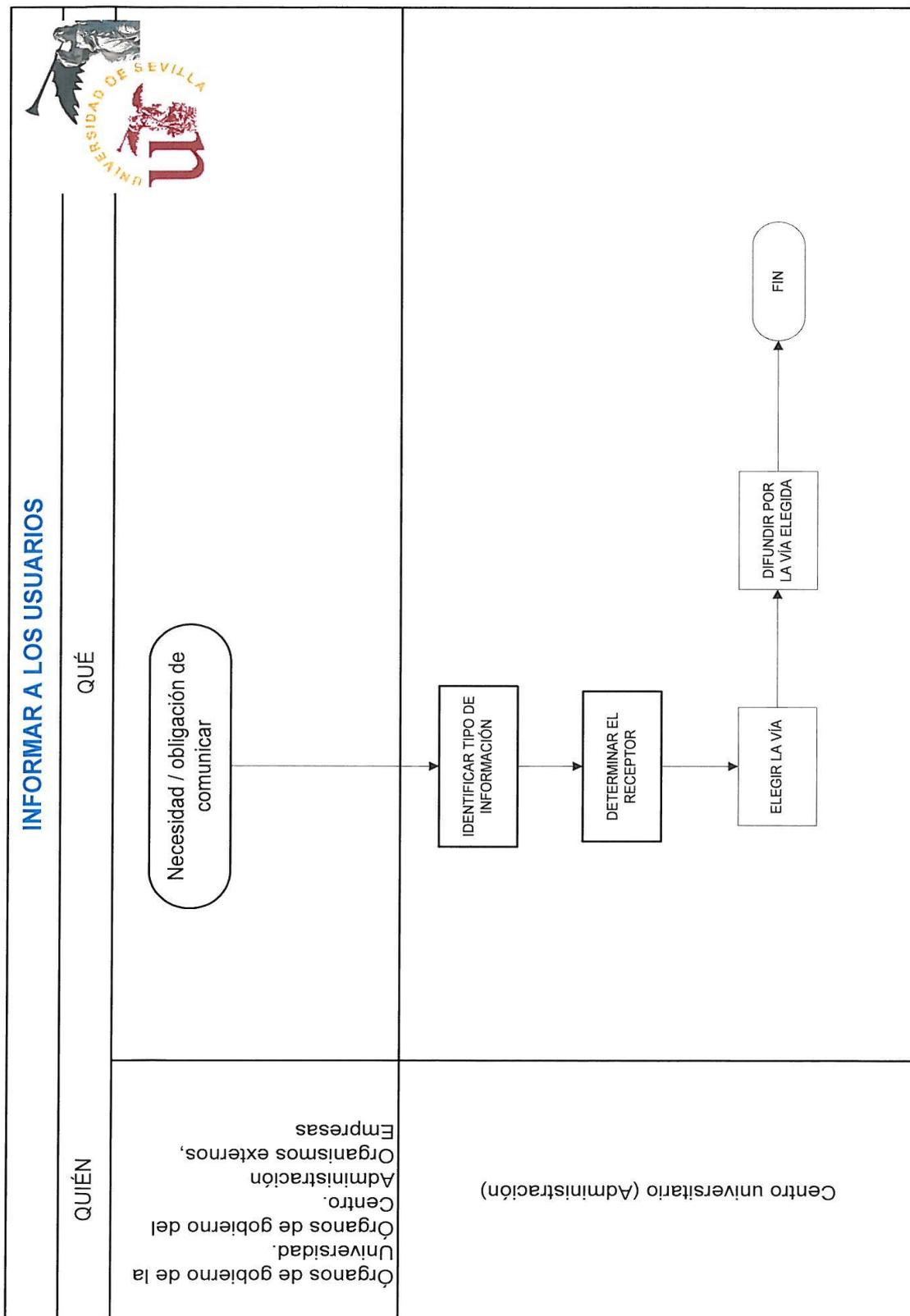
**ATENDER A LOS USUARIOS**

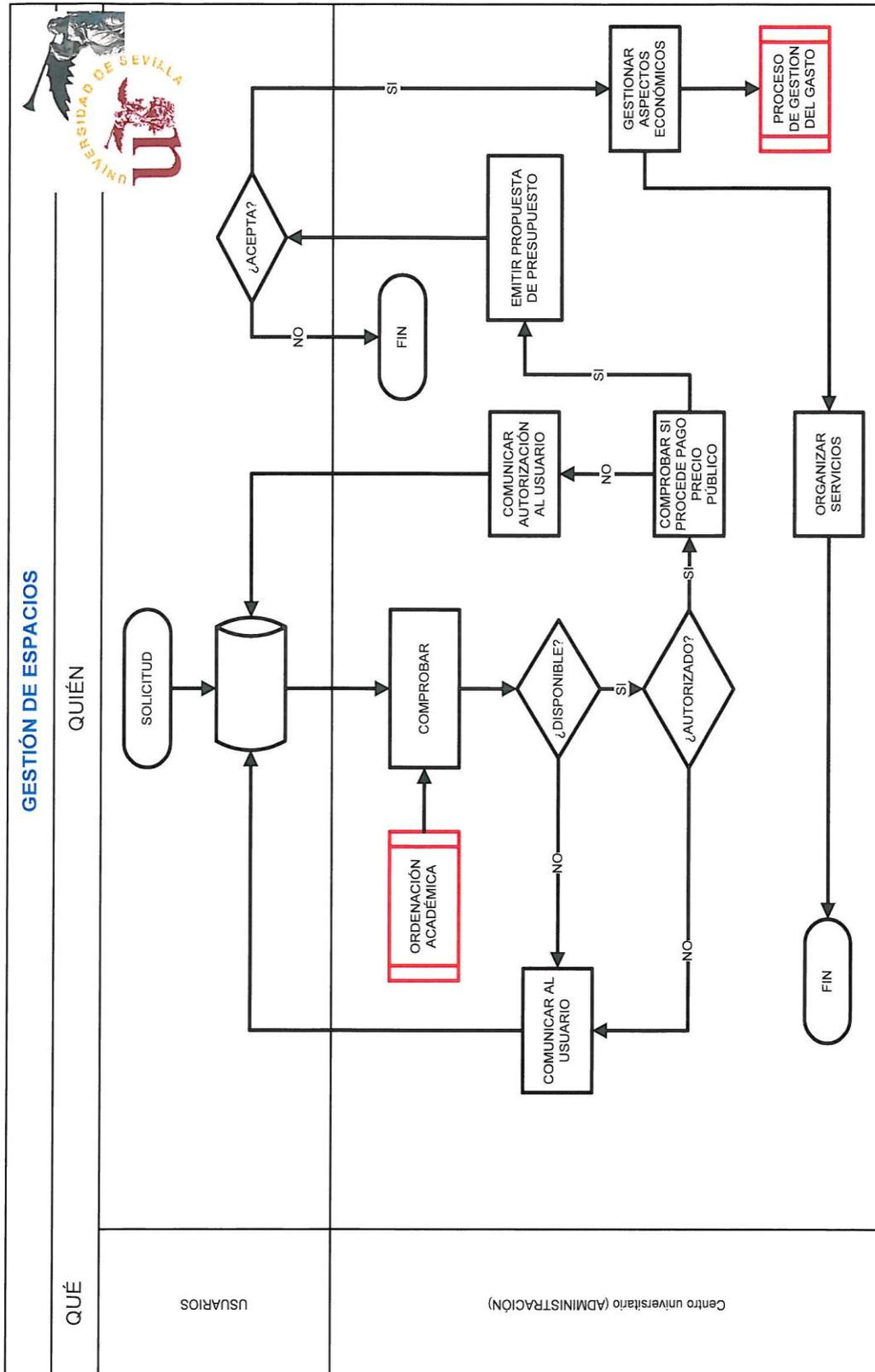
**GESTIÓN DE ESPACIOS**

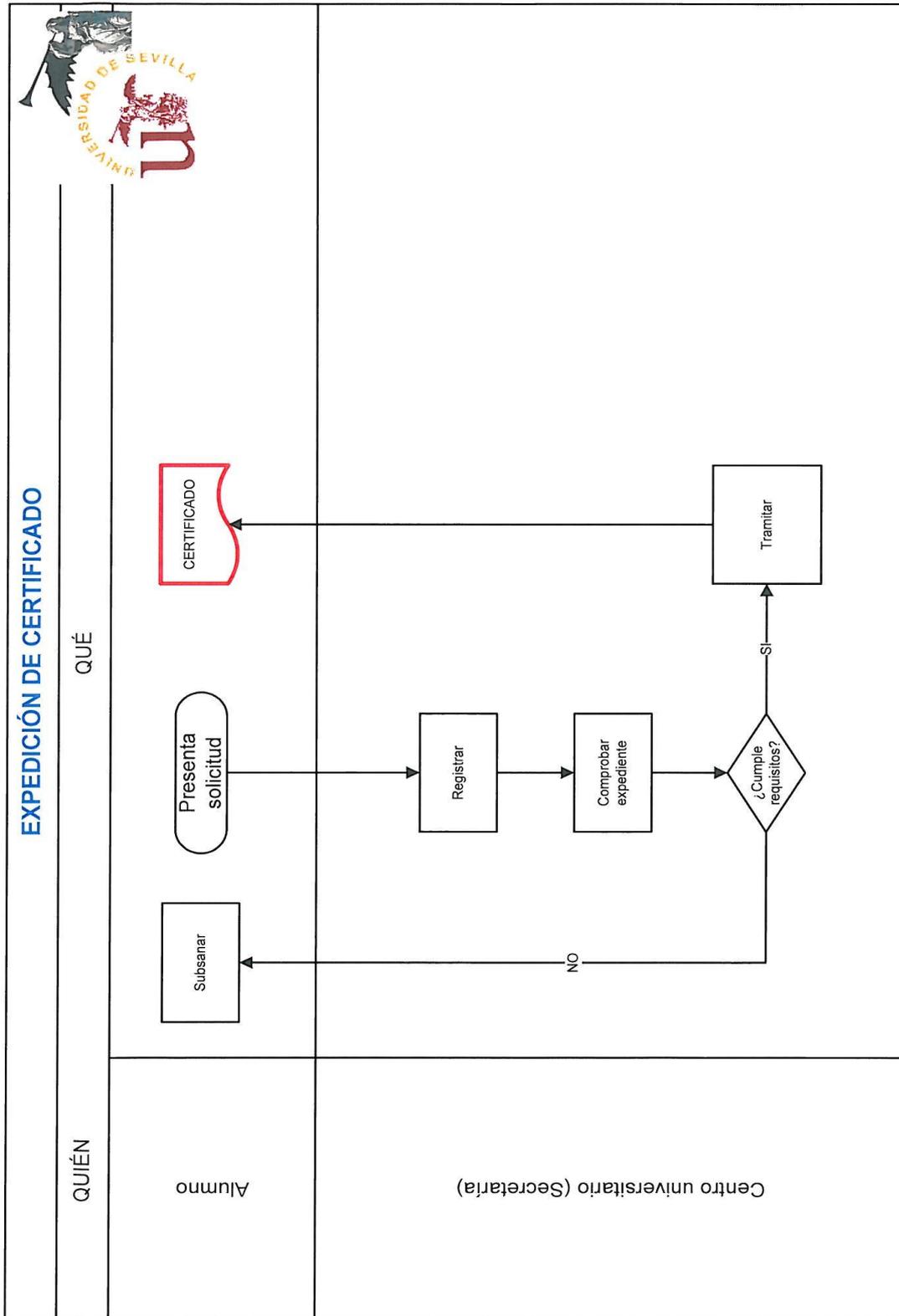
**EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS**

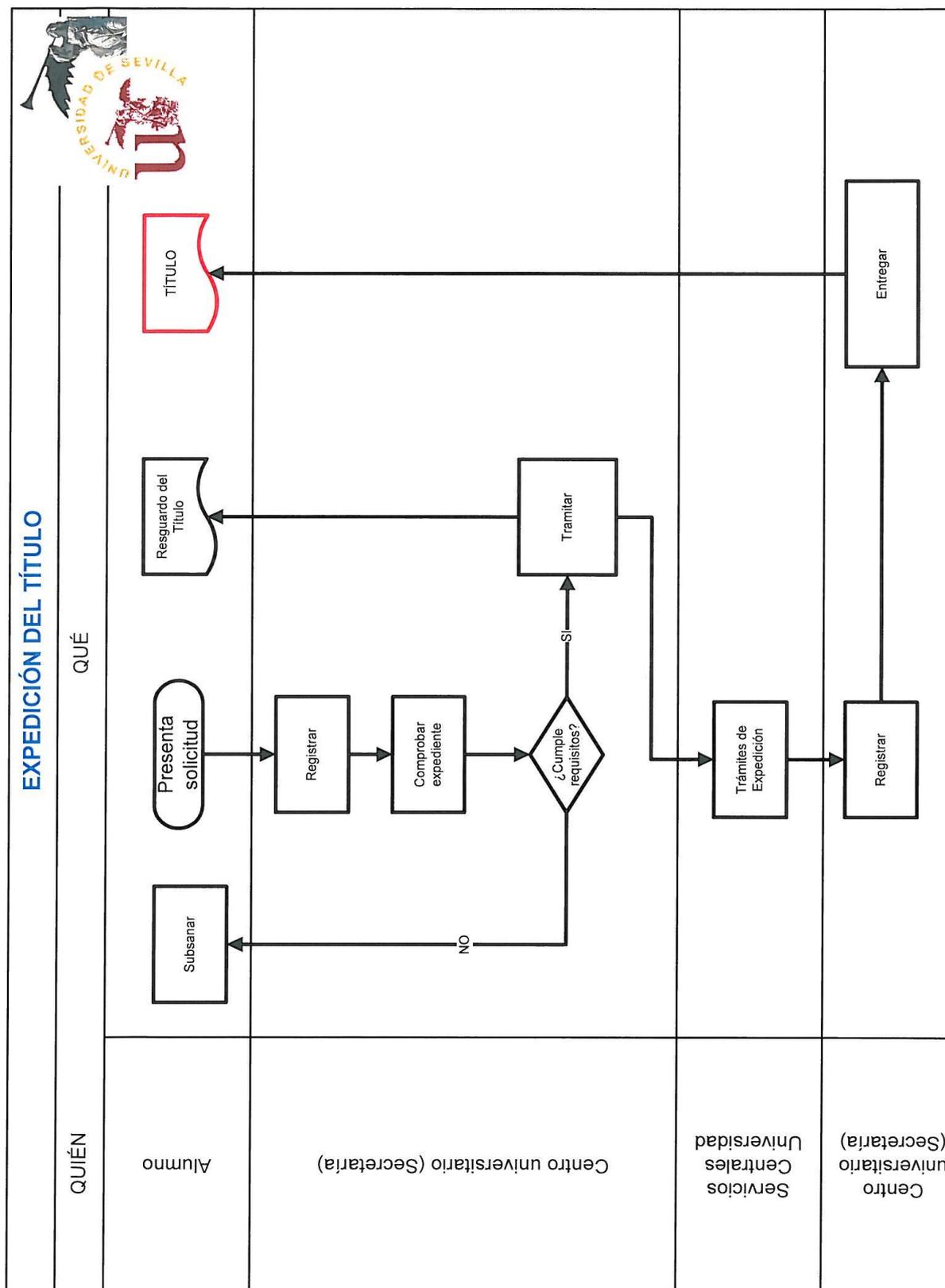
**EXPEDICIÓN DE TÍTULOS**

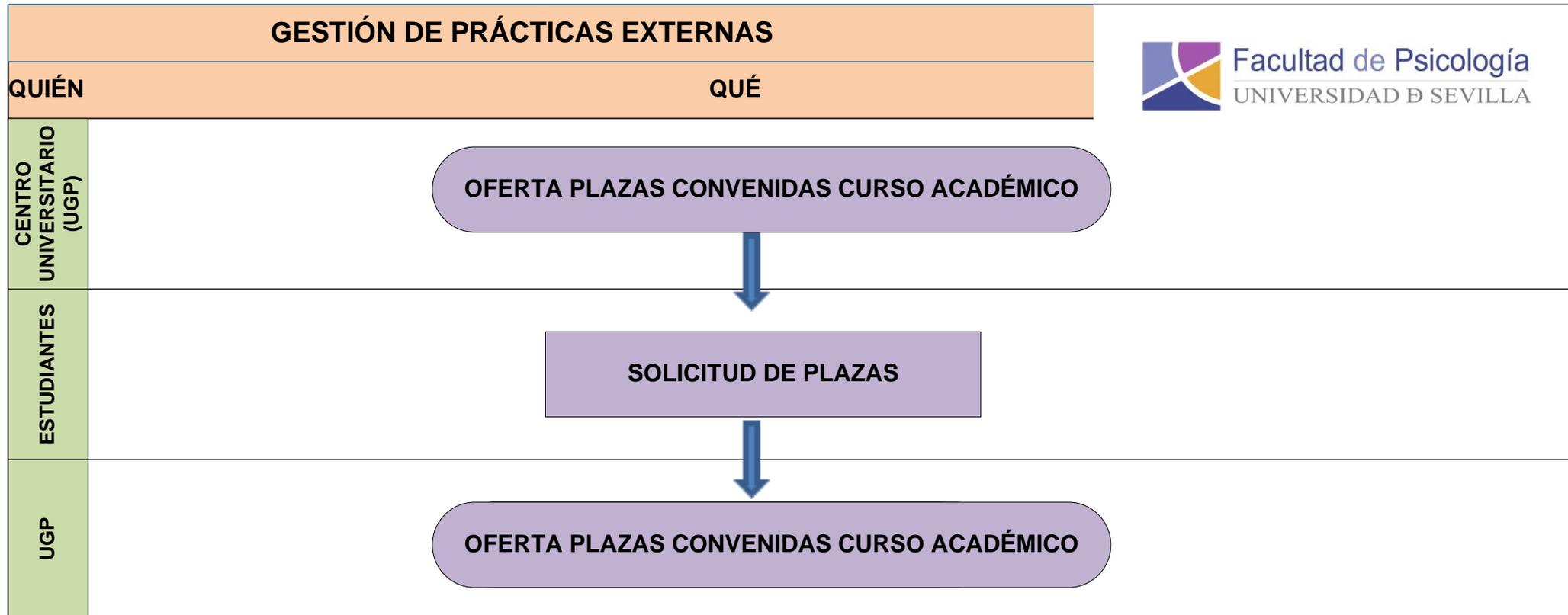
**GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS**











## **5.3 PROCESOS DE APOYO:**

**GESTIÓN ECONÓMICA**

**GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

