

IRDIR / 2023-2024. Informe de Revisión por la Dirección

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN COORDINACIÓN CON EL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SIGC-UCO	GERENCIA	COMITÉ DE CALIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
Rafael Infantes Lubián	Eulalio Fernández Sánchez	Jesús M. Dorado Martín
CARGO:	CARGO:	CARGO:
Responsable Técnico del SIGC-UCO	Gerente	Vicerrector de Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:
25/06/2024	19/07/2024	15/09/2024

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
00	15/09/2024	Elaboración del documento



Tabla de contenido

1.- FINALIDAD	3
2.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PLANE)	3
2.1.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	3
a. <i>Contexto</i>	3
b. <i>Análisis</i>	5
2.2.- REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.	6
2.3.- REVISIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	8
3.- NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	10
4.- INDICADORES DE LOS PROCESOS.....	11
5.- INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (IRETRO)	12
7.- ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CONCLUSIONES	13

1.- FINALIDAD

El presente informe final integra toda la información recogida durante la ejecución de la planificación para el ciclo de gestión, del análisis de los procesos realizados por los Servicios y Unidades Administrativas integradas en el SIGC-UCO, así como los informes de retroalimentación de los grupos de interés.

Trata de realizar una valoración de los resultados obtenidos y del desempeño global del sistema de gestión de la calidad enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua y de acuerdo con los resultados realizar recomendaciones al Consejo de Dirección que sirvan a la toma de decisiones en cuanto a las directrices y objetivos de calidad para el próximo ciclo de gestión.

Este informe anual agrupado constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-UCO, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Universidad de Córdoba.

2.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PLANE)

2.1.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

a. Contexto

Un primer aspecto de análisis es el **grado de cumplimiento de la planificación realizada para este ciclo de gestión** en el marco del contexto de las actuaciones seguidas por la dirección es necesario destacar los siguientes hitos:

- Con fecha 20 de septiembre de 2023, se realiza la revisión por la dirección (ARDIR_2022-2023). En esta acta se establecen dos directrices y cuatro objetivos de calidad para el ciclo 2023-2024.
- Se puede considerar este ciclo como un período de transición en el que gran parte de los esfuerzos se han orientado a completar un nuevo Mapa de Procesos que integra todas las actuaciones que se desarrollan por parte de los Servicios y Unidades técnico/administrativas de la UCO y que se ha convertido en el eje fundamental en la elaboración de una nueva RPT cuya aprobación se prevé en breve.
- También este ciclo se ha caracterizado por la reorientación a un nuevo enfoque para el pago del Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios (CPMCS) vinculado principalmente a la evaluación del desempeño que tendrá en cuenta elementos novedosos como los programas de innovación del PTGAS y la progresiva incorporación de procesos al alcance del SIGC-UCO.
- En el momento de elaboración de este informe, se puede señalar que se ha culminado la negociación a nivel andaluz del Acuerdo que regula la evaluación del desempeño y la Carrera Profesional Horizontal del PTGAS de las Universidades Públicas de Andalucía.



La tabla siguiente refleja la ejecución real (línea inferior) con relación a la ejecución planificada (línea superior) de cada epígrafe:

	Planificación prevista
	Ejecución realizada de acuerdo con planificación
	Ejecución desviada de la planificación
	Planificación no ejecutada

FASES	CRONOGRAMA 2023-2024										
	2023				2024						
	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio
Formación de Auditores Internos											
Elaboración de la planificación (PLANE)											
Aprobación de la planificación (PLANE)											
Ejecución de la planificación (PLANE)											
Seguimiento mitad de ciclo. Comité de Calidad											
Redefinición del Mapa de Procesos											
Incorporación de nuevos procesos al alcance del SIGC-UCO											
Realización de Auditoría Interna											
Informe de Auditoría Interna											
Elaboración del informe anual de revisión y análisis (IRDIR)											
Aprobación del informe anual de revisión y análisis (IRDIR)											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo) (ARDIR)											
Auditoría externa de la certificación. AENOR.											

b. Análisis

Como se puede observar en la tabla anterior, **la planificación prevista** en el documento de referencia PLANE (aprobado el 12/02/2024) se ha ejecutado en un alto porcentaje. De todas las tareas previstas, todas se han llevado a cabo excepto aquellas relacionadas con la incorporación de nuevos procesos al alcance del SIGC-UCO y las relativas a auditorías internas.

En cuanto a las **tareas ejecutadas**, en general, se han producido ligeras desviaciones respecto al cronograma previsto. Las más relevantes están vinculadas a la elaboración y aprobación de la planificación, ya que su retraso implica una demora en el inicio de las actuaciones del ciclo de gestión. Para abordar esta situación, se hará un esfuerzo por estabilizar las actuaciones del ciclo de gestión en el tiempo. En este sentido, resulta clave que para el ciclo 2024-2025 se apruebe el PLANE en el mes de octubre, inmediatamente después de la aprobación del Acta de Revisión por la Dirección (ARDIR).

En relación a la **incorporación de nuevos procesos al alcance del SIGC-UCO**, durante el Ciclo 2023/2024 no se ha producido dicha incorporación. Sin embargo, dado que la OTRI cuenta con una certificación de sus procesos según la norma ISO 9001-2015 (al igual que el SIGC-UCO), se ha planificado y comenzado a trabajar para lograr la integración de los procesos de la OTRI en el SIGC-UCO a lo largo del ciclo 2024-2025.

— **SE RECOMIENDA** a la Dirección establecer una planificación que permita alcanzar la integración en el SIGC-UCO de todos los procesos desarrollados por las unidades técnicas y administrativas de la Universidad.

En cuanto a **las Auditorías Internas**, debido a la gestión de tareas que involucraron al personal de la Sección de Organización y Planificación (nuevo Mapa de Procesos, RPT), y considerando el adelanto en la fecha prevista para la Auditoría Externa, no fue posible realizar la Auditoría Interna en la fecha inicialmente programada. Por lo tanto, se ha reprogramado la Auditoría Interna para el mes de noviembre de 2024.

— **SE RECOMIENDA** a la Dirección establecer un Reglamento que regule la figura del auditor interno, definiendo sus funciones y criterios para dotar de un marco formal a este proceso clave para el sistema.

HALLAZGOS:

Como principal hallazgo de la ejecución de la planificación estratégica, debemos citar la:

- **Redefinición del Mapa de Procesos**

Fruto de un proceso de reuniones de trabajo de la Gerencia y el Responsable Técnico del SIGC-UCO con todas las unidades administrativas y técnicas de la Universidad de Córdoba y la validación de este trabajo en el Comité de Gerencia, se ha podido configurar el nuevo mapa de procesos del SIGC-UCO (ver Anexo I). Un esfuerzo que ha culminado en la configuración de un mapa conformado por 24 PROCESOS, 95 SUBPROCESOS y 414 PROCEDIMIENTOS.

— **SE RECOMIENDA** a la Dirección el establecimiento de una directriz para el nuevo ciclo de gestión enfocada al despliegue planificado de la incorporación al alcance del SIGC-UCO de los procesos clave resultado de la nueva redefinición.

2.2.- REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.

Un primer aspecto de análisis es el grado de cumplimiento de los objetivos calidad (documento OC/2023-2024) como elemento clave de la planificación estratégica del SIGC-UCO.

OBJETIVO 1	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Establecimiento de un sistema planificado y sistemático de Auditorías Internas como herramienta que garantice que el sistema de gestión de la calidad sigue los principios establecidos y que los usuarios pueden seguir confiando en la consecución de las expectativas previstas en la ejecución de los procesos clave.
INDICADORES ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Realización del curso de Auditores (SI/NO). Valor: SI - Aprobación del Plan de Auditorías Internas (PLAIN). (SI/NO). Valor: SI - Elaboración y aprobación del programa de auditorías internas (PRAIN). (SI/NO). Valor: NO - Realización de las auditorías internas. (SI/NO). Valor: NO - Elaboración y aprobación del informe final de auditorías internas (IFAIN). (SI/NO). Valor: NO
Informe sobre estado de consecución del objetivo	A fecha de elaboración de este informe, se ha cumplido parcialmente el objetivo previsto y se han planificado acciones para llevar a cabo las auditorías internas en el mes de noviembre de 2024.

OBJETIVO 2	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Completar la revisión de la documentación básica del SIGC-UCO (Manual de Calidad y Manuales de Procesos de Soporte) para adecuarla a la estrategia de ampliación del alcance del SIGC-UCO prevista para todos los procesos desarrollados por la Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.

IRDIR / 2023-2024. Informe de Revisión por la Dirección

INDICADORES ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del Manual de Calidad. (SI/NO). Valor: NO - Revisión Procesos de Soporte (PS02). (SI/NO). Valor: SI - Aprobación de las nuevas versiones. (SI/NO). Valor: SI
Informe sobre estado de consecución del objetivo	<p>A fecha de elaboración de este informe, se hace constar que estamos en proceso de revisión del Manual de Calidad.</p> <p>A destacar que el Proceso de Soporte PS02 (Auditorías Internas) se aprobó en Consejo de Dirección el 12 de febrero de 2024.</p>

OBJETIVO 3	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Avanzar en la planificación y ampliación de alcance del SIGC-UCO para el período 2023/2026 de acuerdo con la nueva versión del mapa de procesos del SIGC-UCO
INDICADORES ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y aprobación de Hoja de Ruta 2023-2024. (SI/NO). Valor: NO - Elaboración y aprobación de planificación de ampliación del alcance. (SI/NO). Valor: NO - Adaptación documental de los procesos a modelo SIGC-UCO. (SI/NO). Valor: NO - Aprobación de los procesos según planificación. (SI/NO). Valor: NO
Informe sobre estado de consecución del objetivo	Este objetivo se abordará tras la aprobación de la nueva RPT, prevista para finales del mes julio de 2024. Con la nueva estructura aprobada y su vinculación al nuevo Mapa de Procesos se establecerá la nueva Hoja de Ruta para la progresiva documentación de estos en el SIGC-UCO.

OBJETIVO 4	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Mejora del modelo de buzón de QSF para alinear este mecanismo de retroalimentación de los grupos de interés con los Procesos Estratégicos del SIGC-UCO.
INDICADORES ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar nueva versión del Reglamento de QSF. (SI/NO). Valor: NO - Aprobar nueva versión del Reglamento de QSF. (SI/NO). Valor: NO - Revisar proceso PE02 de acuerdo con nuevo Reglamento. (SI/NO). Valor: NO
Informe sobre estado de consecución del objetivo	Este objetivo se considera relevante por lo que no se debería descartar su consecución. En este sentido, se debe planificar una fecha para la elaboración del Nuevo Reglamento de QSF.



2.3.- REVISIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1	
DESCRIPCIÓN	<ol style="list-style-type: none">1. Se anima a incorporar al Comité de Gerencia dentro de la Estructura Organizativa (organigrama del SIGC-UCO).2. Aprovechando que la Organización está en fase de planificación del próximo ciclo, se anima a plantear la realización de auditoría interna con suficiente distancia temporal del proceso de auditoría externa al objeto de optimizar la eficacia de ambos hitos de control y evaluación del Sistema.3. Sería recomendable realizar encuestas de satisfacción de cliente usuario más centradas con el fin de que el resultado sea más útil, frente a la información genérica.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	<ol style="list-style-type: none">1. Esta oportunidad de mejora se ha llevado a cabo y formará parte del Manual de Calidad.2. Debido a la participación del personal de la Sección de Organización y Planificación en el nuevo Mapa de Procesos, RPT... a lo que se suma el adelanto sobre la fecha prevista de la Auditoría Externa, ha sido imposible realizar las auditorías internas tal como se planificaron en PLAIN.3. En el proceso Estratégico PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés, hay un procedimiento dedicado a la gestión de encuestas post-servicio. Actualmente disponemos de una encuesta de este tipo vinculada con el programa DOCENTIA-Córdoba.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2	
DESCRIPCIÓN	<p>CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sería oportuno detallar mejor el seguimiento y actualización del análisis DAFO y los riesgos y oportunidades.2. Se anima a complementar el análisis del indicador de anticipación del informe para prórroga con información sobre contratos sobrevenidos (prorrogados forzosamente o con contratos extraordinarios).3. Se anima a consolidar la iniciativa de actualización del proceso de Contratación incluyendo el paso previo, en la que se trabaja para consensuar el pliego y que condiciona los tiempos del proceso de contratación. Podría resultar útil incluir algún registro específico al respecto a modo de cuaderno de Bitácora.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA



ACTUACIONES ASOCIADAS	<ol style="list-style-type: none">1. Se ha calendarizado en las reuniones del Equipo de Procesos que, en cada reunión, se haga seguimiento y actualización del DAFO. Fecha ejecución: 2/7/24.2. En el indicador mencionado, se ha procedido a incluir un apartado que discrimine el origen de la prórroga, en función de si es sobrevenida o no. Fecha ejecución: 2/7/24.3. Se ha comenzado a redactar un nuevo flujograma que recoge los pasos previos en los que se inicia la redacción del pliego, para dar visibilidad a los tiempos del procedo previo a la licitación. Fecha ejecución prevista: 31/12/24.
------------------------------	--

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3	
DESCRIPCIÓN	ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA <ol style="list-style-type: none">1. Se anima a explotar la coordinación con Servicio de Informática para lo relativo a la gestión digital de la documentación (archivo electrónico).2. Podría ser oportuno incorporar indicadores sobre plazo en el desarrollo de los procedimientos electrónicos e incidencias posteriores a la puesta en explotación del procedimiento.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	<ol style="list-style-type: none">1. La UCO ha licitado la sustitución de la plataforma de administración electrónica y la implementación de un sistema integral de archivo. La preparación de los pliegos y la ejecución del contrato han requerido el mantenimiento de reuniones constantes entre ambos servicios favoreciéndose el trabajo en equipo, alcanzándose en la mayoría de los casos la coordinación deseada.2. Desde septiembre de 2023 todos los esfuerzos de ambos equipos están enfocados en la sustitución de la plataforma de administración electrónica e implementación de un sistema integral de archivo. No se están implementando nuevos procedimientos, sino que se trabaja en la redefinición de los existentes para que puedan habilitarse en la nueva plataforma. En este contexto, no tiene sentido incorporar indicadores como medida de mejora.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4	
DESCRIPCIÓN	GESTIÓN DE ESTUDIANTES Sería recomendable hacer extensivo el conocimiento del uso de formulario de identificación de necesidades del SIGMA para la implantación de las mejoras del programa.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA

ACTUACIONES ASOCIADAS

Visibilizar el formulario en la Web del Servicio de Gestión Académica, acompañado de un manual de uso. Previsión de finalización: Octubre 2024.

3.- NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

Se muestra en este apartado el resumen de situación de HALLAZGOS, así como del Plan de Acciones Correctivas asociado a las No Conformidades.

Especialmente relevante en este apartado es la **constatación de la falta de ejecución / efectividad de las acciones correctivas que se planificaron para abordar la NO CONFORMIDAD NC 01 C)** del informe de auditoría nº 03 de AENOR de 2020 relativa a la gestión integral de documentos de la Universidad por Archivo General se mantiene sin que se haya podido constatar la eficacia de las acciones planteadas para su resolución.

Adicionalmente, **se han levantado dos nuevas No Conformidades.** Tal y como se señala, se determinan acciones correctivas que puedan subsanar estas deficiencias.

Código	Denominación	Responsable	F. prevista ejecución	F. ejecución
NO CONFORMIDAD. No ha sido posible evidenciar que la Política del Sistema de Gestión de la Calidad haya sido establecida o asumida por el actual Equipo de Gobierno.				
2022.H.06_AC01	Aprobación de versión de la Política de Calidad por el nuevo Equipo de Gobierno.	Rector asistido por el Consejo de Dirección	30/09/2023	20/09/2023
NO CONFORMIDAD. No se ha podido evidenciar el informe anual de los cursos realizados en el año 2022, en contra de lo señalado en el Procedimiento de Formación del Personal de Administración de Servicios PVS N2 M.				
2022.H.07_AC01	Cobertura de la plaza de Jefe de Sección de Formación y Desarrollo de Competencias de PTGAS	Gerencia	15/09/2023	06/03/2024
2022.H.07_AC02	Aprobación del Plan Integral de Formación del PTGAS 2023. (Realización de actividad en el cuatrimestre septiembre de 2023 - diciembre de 2023).	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	11/10/2023	11/10/2023
2022.H.07_AC03	Supervisar la adecuada ejecución del procedimiento establecido en la Instrucción Técnica. Formación del PAS SPD-N2-08-F del proceso clave PC01.Gestión Integrada de Recursos Humanos en cuanto a la realización y publicación del "INFORME ANUAL DE LOS CURSOS REALIZADOS".	Presidente Comité Calidad SIGC-UCO	31/01/2024	Realizado, pendiente de aprobación en Comisión de Formación
NO CONFORMIDAD. Se detecta que la NC 01 C) del informe de auditoría nº 03 de AENOR del 2020, relativa a la gestión integral de documentos de la Universidad por Archivo General se mantiene sin que se haya podido constatar la eficacia de las acciones planteadas para su resolución.				
2022.H.08_AC01	Aprobar un Reglamento que regule la sistemática (instrucciones y planificación) a seguir para la coordinación del Archivo	Secretaría General	29/02/2024	No se ha ejecutado

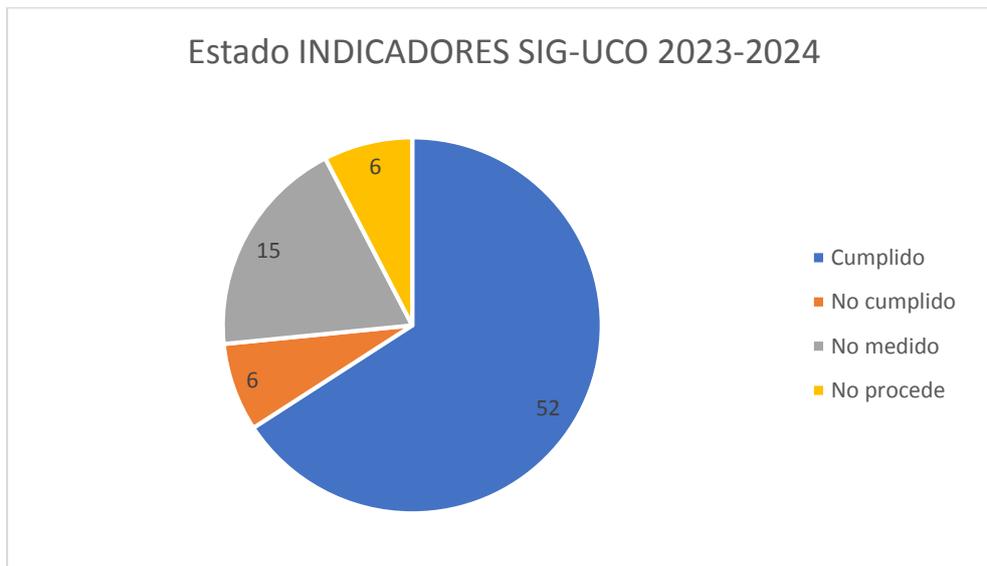


	de los documentos de todos los Centros, Unidades y Servicios de la Universidad de Córdoba.			
2022.H.08_AC02	Establecer las estructuras pertinentes recogidas en este documento para garantizar el control, organización, tratamiento, accesibilidad, conservación y difusión de los documentos.	Equipo de Dirección	29/02/2024	No se ha ejecutado

4.- INDICADORES DE LOS PROCESOS.

Los indicadores asociados a procesos clave deben ser considerados como instrumentos básicos para analizar los resultados del desempeño y eficacia de los procesos. Este análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de las mediciones del cuadro de indicadores que se muestra en el **anexo I de este informe**. Hasta el ciclo pasado, se había intentado integrar la gestión de los indicadores a través de la plataforma MideNet. Sin embargo, el hecho de no haber renovado el contrato con para el uso de esta plataforma ha llevado a que, provisionalmente, las mediciones dependan de los mecanismos propios de cada Servicio. En este momento, por parte de la Sección de Organización y Planificación (Servicio de Calidad y Planificación) se está desarrollando una herramienta basa en Excel para facilitar el registro común y homogéneo de los indicadores del sistema.

La circunstancia descrita en el párrafo anterior conlleva que en el momento de la redacción de esta primera versión del IRDIR no se cuente con gran parte de las mediciones, según se puede observar en el siguiente gráfico:



5.- INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (IRETRO)

El informe completo de retroalimentación de los grupos de interés encuentra publicado en la página web del SIGC-UCO en [este enlace](#).

Este informe recoge las cuatro herramientas con las que cuenta actualmente el proceso estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS y de las que se ofrecen a continuación un resumen de sus resultados.

- **Buzón que quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF)**

Desglose de datos	Tipología	Queja	Sugerencia	Felicitación
TODO ALCANCE SIGC-UCO		13	2	4
Total de la Universidad para el período		73	11	63

Distribución por colectivos		Estudiante	PDI	PAS	Externo
	Queja	4	2	3	4
	Sugerencia	0	0	1	1
	Felicitación	0	1	3	0

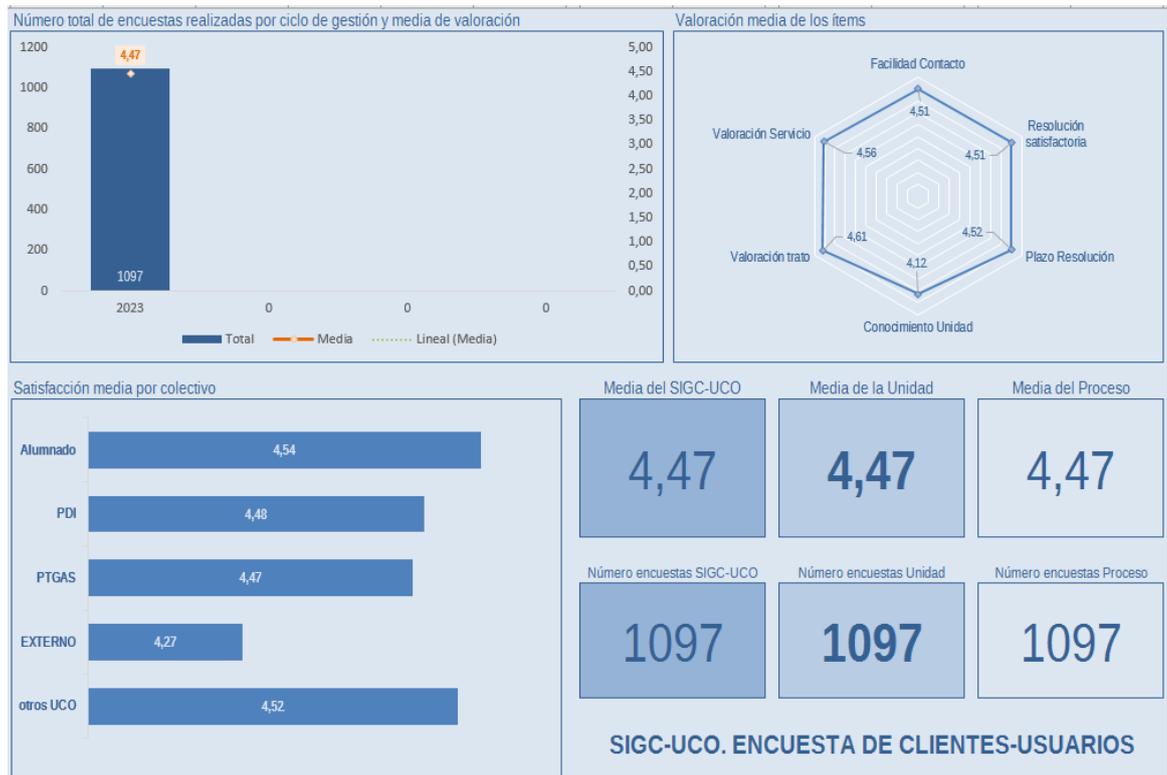
- **Encuesta de satisfacción del PAS sobre clima laboral**

TODA LA UNIVERSIDAD

RESULTADOS POR DIMENSIONES

	Dimensiones	Funcionario	Laboral	Unidad	Universidad
A	CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA (Agrupa condiciones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad en el mismo, oportunidades para aprender, creatividad, dificultad, propuestas de mejora, etc.)	3,92	3,95	3,93	3,93
B	CONDICIONES DE TRABAJO (Horarios, descansos, características del lugar de trabajo, seguridad, recursos, etc.)	3,97	3,66	3,81	3,81
C	SALARIO (Satisfacción con el salario recibido)	2,82	2,80	2,81	2,81
D	PROMOCIÓN (Aspectos sobre formación y promoción)	3,02	3,20	3,11	3,11
E	RECONOCIMIENTO (Reconocimiento verbal y prestigio del puesto de trabajo)	3,42	3,31	3,36	3,36
F	SUPERVISIÓN (Se refiere a las relaciones que mantengo con mi Jefe, apoyo y comunicación)	4,31	3,98	4,14	4,14
G	COMPAÑEROS (Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de apoyo, relaciones humanas y comunicación)	4,36	4,21	4,28	4,28

- **Encuesta de satisfacción cliente-usuario**



▪ Encuestas post-servicio

[Ver tabla en este enlace.](#)

7.- ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CONCLUSIONES

Se concluye este informe con un breve análisis sobre el grado en que se comprende y cumple con los requisitos inherentes a la prestación de servicios del SIGC-UCO. En este sentido, de los resultados de la última auditoría externa y del análisis de la ejecución tanto del Plan de Acciones Correctivas como de la Planificación Estratégica del Sistema, **se finaliza nuevamente con un grado positivo de su cumplimiento.**

Sin embargo, es importante abordar en los primeros meses del ciclo 2024-2025 una revisión más profunda de los Riesgos y Oportunidades asociados al desempeño de los procesos integrados en el SIGC-UCO. Esto debe ir asociado a una revisión del proceso de apoyo correspondientes que establezca una sistemática clara sobre este elemento clave para mejora y planificación del sistema

Se realiza a continuación una breve reseña de los RIESGOS detectados durante el desempeño del ciclo de gestión.

Se vuelve a constatar la existencia **de un potencial RIESGO** de estancamiento de aplicación y desarrollo del Sistema Integrado de Calidad.

Además, persisten otros **RIESGOS** para los que se requiere abordar medidas conforme avance el nuevo ciclo de Gestión:

- Continúa el **alto índice de eventualidad en la plantilla del PTGAS** de la Universidad de Córdoba que, aunque se ha paliado con las sucesivas convocatorias de procesos selectivos, no se logra reducir al producirse la necesidad de nueva contratación de personal.
- **Potencial obsolescencia de aplicaciones informáticas o ausencia de estas** que se vinculan a la gestión de procesos clave (Archivo y Registro, DOCENTIA, QSF...).
- Problemas vinculados al proceso relativo a Archivo y las consecuencias que genera la falta de transferencia al Archivo General y el espacio físico en el archivo.

Por otra parte, se deben aprovechar en el nuevo ciclo de mejora las **OPORTUNIDADES** como son:

- En cuanto al uso completo de la plataforma MideNet con la incorporación de los módulos de HALLAZGOS y de RIESGOS que debe ir asociado a la revisión del proceso de soporte PS04. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES en la estrategia ya iniciada este año con los procesos estratégicos y el de soporte relativo a No Conformidades/Acciones Correctivas hay que indicar que:
 - En el ciclo 2023-2024 no se renovó la licitación prevista para MideNet y por consiguiente no se llevó a término esta oportunidad.
 - En consecuencia, se decide asumir las funciones de gestión documental que cubría Midenet por parte de la Sección de Organización y Planificación.
 - De todo ello se desprende la OPORTUNIDAD de no depender de ninguna empresa externa, lo que trae como consecuencia la autonomía de gestión del SIGC-UCO.
- Se debe **aprovechar el interés suscitado** en los Servicios y Unidades gracias al trabajo realizado para actualizar el Mapa de Procesos / Nueva RPT, para involucrarlos durante el próximo ciclo de gestión en la incorporación al alcance del SIGC-UCO y su implicación en la documentación de los procedimientos.

Del análisis de los datos, se aprecia que, pese a las dificultades encontradas, el sistema proporciona a nivel de procesos clave unos resultados eficaces en la prestación de servicios y satisfacción de las expectativas de los usuarios, que se corrobora con los resultados de obtenidos a través del proceso estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

ANEXO I

INDICADORES SIGC-U.CO. CICLO 2023-2024

IPídicador	Def_Indicador	Formula_Ind	Responsable_Med	Periodicidad	Valor_Objetivo	Valor_Limite	Resultado	Estado
I.[PC01-N1]01	Porcentaje de envíos antes del día 7 de cada mes sobre los cuadros de mando	Porcentaje de envíos antes del día 7 de cada mes sobre los cuadros de mando	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	90,00%			No medido
I.[PC01-N1]02	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	80,00%			No medido
I.[PC01-N1]03	Porcentaje de solicitudes sobre modificación de Planes Docentes atendidas en el plazo inferior a 5 días hábiles	Porcentaje de solicitudes sobre modificación de Planes Docentes atendidas en el plazo inferior a 5 días hábiles	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	90,00%			No medido
I.[PC01-N1]04	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	80,00%			No medido
I.[PC01-N1]05	Porcentaje de nº de PDI laboral no permanente que se estabiliza antes del fin de su contrato a PDI Laboral permanente	Porcentaje de nº de PDI laboral no permanente que se estabiliza antes del fin de su contrato a PDI Laboral permanente	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%	85%	100%	Cumplido
I.[PC01-N1]06	Porcentaje de plazas de I3 cubiertas con respecto al total de la oferta pública existente	Porcentaje de plazas de I3 cubiertas con respecto al total de la oferta pública existente	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%	95%	100%	Cumplido
I.[PC01-N1]07	Porcentaje de acreditaciones a funcionario con respecto a las acreditaciones a personal laboral en el profesorado laboral no permanente (excluyendo PSI y Asociado)	Porcentaje de acreditaciones a funcionario con respecto a las acreditaciones a personal laboral en el profesorado laboral no permanente (excluyendo PSI y Asociado)	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	150,00%	100%	146%	Cumplido
I.[PC01-N1]08	Porcentaje de plazas de funcionario con respecto al total de la Oferta Pública de Empleo	Porcentaje de plazas de funcionario con respecto al total de la Oferta Pública de Empleo	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%	100%	100%	Cumplido
I.[PC01-N1]09	Porcentaje de la tasa de personal interino sobre el total de la plantilla de PAS funcionario	Porcentaje de la tasa de personal interino sobre el total de la plantilla de PAS funcionario	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%	90%	100%	Cumplido
I.[PC01-N1]10	Reducción del porcentaje de personal eventual sobre el total de la plantilla de PAS laboral	Reducción del porcentaje de personal eventual sobre el total de la plantilla de PAS laboral	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%	90%	100%	Cumplido
I.[PC01-N2]05	Porcentaje de convocatorias publicadas en la Página Web y Tablón de Anuncios en elplazo de tres días hábiles a partir de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	Porcentaje de convocatorias publicadas en la Página Web y Tablón de Anuncios en elplazo de tres días hábiles a partir de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	95,00%		100%	Cumplido
I.[PC01-N2]06	Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición	Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	95,00%			No medido
I.[PC01-N2]07	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	90,00%			No medido
I.[PC01-N2]08	Porcentaje del Personal de Administración y Servicios que ha realizado al menos una acción formativa dentro de un año	Porcentaje del Personal de Administración y Servicios que ha realizado al menos una acción formativa dentro de un año	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	0,00%			No medido
I.[PC01-N2]09	Porcentaje del nº de horas de formación en idiomas sobre las horas propuestas para el total de cursos del Plan anual de formación	Porcentaje del nº de horas de formación en idiomas sobre las horas propuestas para el total de cursos del Plan anual de formación	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	25,00%			No medido
I.[PC01-N3]11	Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas tramitadas en tiempo no superior a 1 mes dentro del trimestre	Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas tramitadas en tiempo no superior a 1 mes dentro del trimestre	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Semestral	80%		86%	Cumplido
I.[PC01-N3]11	Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas tramitadas en tiempo no superior a 1 mes dentro del trimestre	Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas tramitadas en tiempo no superior a 1 mes dentro del trimestre	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Semestral	80%		100%	Cumplido
I.[PC01-N3]12	Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles	Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Semestral	90,00%		97%	Cumplido
I.[PC01-N3]12	Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles	Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Semestral	90,00%		99%	Cumplido
I.[PC01-N3]13	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	90,00%			No medido
I.[PC01-N3]14	Porcentaje de documentación facilitada en el plazo de cinco días hábiles para solicitar prestaciones en el plazo establecido	Porcentaje de documentación facilitada en el plazo de cinco días hábiles para solicitar prestaciones en el plazo establecido	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	80,00%			No medido
I.[PC01-N3]15	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	80,00%			No medido
I.[PC01-N3]16	Porcentaje de altas de personal antes del corte de movimientos que cobran en el mes de inicio	Porcentaje de altas de personal antes del corte de movimientos que cobran en el mes de inicio	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual			100%	Cumplido
I.[PC01-N3]17	Porcentaje de emisión de certificados en el plazo máximo cinco días hábiles	Porcentaje de emisión de certificados en el plazo máximo cinco días hábiles	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual	100,00%		100%	Cumplido
I.[PC01-N4]19	Nº solicitudes de Acción Social tramitadas vía telemática	Nº solicitudes de Acción Social tramitadas vía telemática	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual			1697	Cumplido
I.[PC01-N4]20	Porcentaje de reclamaciones en las ayudas tramitadas	Porcentaje de reclamaciones en las ayudas tramitadas	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	Anual			3%	Cumplido
I.[PC02-N1]01	Fecha de publicación en la plataforma de los SGC de los títulos oficiales de los indicadores de resultados de aprendizaje (P1.3) y datos complementarios del título (P10.1) correspondientes al curso anterior.	Nº de días de diferencia entre la fecha objetivo de publicación y la fecha real de disposición de valores.	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión de la plataforma de los SGC de los Títulos Oficiales	Anual	0 días	7 días	53 días	No cumplido
I.[PC02-N1]03	Fecha de publicación de la memoria de seguimiento de cada convocatoria a partir de la finalización del plazo de entrega en de las Memorias de Resultados	% de memorias de resultados publicadas en el plazo de 2 meses de la finalización del plazo de entrega	Personal de la Sección encargado de la publicación de la memoria de resultados	Anual	100,00%			No procede

INDICADORES SIGC-U.CO. CICLO 2023-2024

IPídicador	Def_Indicador	Formula_Ind	Responsable_Med	Periodicidad	Valor_Objetivo	Valor_Limite	Resultado	Estado
I.[PC02-N2]01	Plazo de resolución de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la fecha apertura de la misma.	Tiempo transcurrido entre la apertura de la convocatoria y envío de los informes resultantes a los solicitantes	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (1 de 3)	90 días	<=100 días	100 días	Cumplido
I.[PC02-N2]01	Plazo de resolución de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la fecha apertura de la misma.	Tiempo transcurrido entre la apertura de la convocatoria y envío de los informes resultantes a los solicitantes	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (2 de 3)	90 días	<=100 días	81 días	Cumplido
I.[PC02-N2]01	Plazo de resolución de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la fecha apertura de la misma.	Tiempo transcurrido entre la apertura de la convocatoria y envío de los informes resultantes a los solicitantes	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (3 de 3)	90 días	<=100 días	81 días	Cumplido
I.[PC02-N2]02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la finalización del plazo de reclamaciones	Tiempo transcurrido entre el fin del plazo de reclamaciones y la resolución de las mismas	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (1 de 3)	60 días	<=70 días	68 días	Cumplido
I.[PC02-N2]02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la finalización del plazo de reclamaciones	Tiempo transcurrido entre el fin del plazo de reclamaciones y la resolución de las mismas	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (2 de 3)	60 días	<=70 días	67 días	Cumplido
I.[PC02-N2]02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria del programa DOCENTIA-Córdoba desde la finalización del plazo de reclamaciones	Tiempo transcurrido entre el fin del plazo de reclamaciones y la resolución de las mismas	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión del Programa DOCENTIA-Córdoba	Cuatrimestral (3 de 3)	60 días	<=70 días	73 días	No cumplido
I.[PC02-N2]03	Fecha de publicación de los resultados de las encuestas de evaluación de la actividad docente	Nº de días de diferencia desde la finalización del periodo de las encuestas hasta su publicación	Personal Técnico de la Sección encargado de la gestión de las encuestas de actividad docente	Anual	30-sep	<= 15 octubre	02-jul	Cumplido
I.[PC02-N3]01	Reducir el número de errores graves y leves en los ficheros subidos a la plataforma SIJU con relación al ciclo anterior.	Nº errores graves y leves en un año respecto a los del año anterior.	Personal Técnico encargado de la obtención de datos	Anual	5			No medido
I.[PC02-N3]02	Alegaciones admitidas en el Contrato Programa de Centros y Departamentos.	Conteo del número de alegaciones admitidas al Contrato Programa.	Personal Técnico encargado de la obtención de datos	Anual	30			No medido
I.[PC02-N3]03	Cumplimiento del 100% de los calendarios de los procesos en los que está implicada la Sección de Gestión de Datos (plazo (Ranking CyD, Ranking THE, Ranking Shangai, INE ETCL, INE BIOTECNOLOGIA, Datos CRUE)	% de procesos entregados en plazo sobre el total de procesos de la Sección.	Personal Técnico encargado de la obtención de datos	Anual	100,00%			No medido
I.[PC02-N4]01	% de incidencias de incumplimiento por parte del PAS de los objetivos comunicadas a los coordinadores de los Grupos de Mejora en el primer semestre	% de incidencias de incumplimiento comunicadas sobre el total de personas que participan en el CPMCS	Jefe de Sección UOP	Anual	100,00%			No procede
I.[PC02-N4]02	% de indicadores del Plan Estratégico actualizados durante el primer trimestre del año para su estudio por la Comisión de Seguimiento en el primer semestre	% de indicadores actualizados con relación a los indicadores contemplados en el Plan Estratégico	Jefe de Sección UOP	Anual	90,00%			No procede
I.[PC03-N1]-01	Porcentaje de incremento de transferencias realizadas respecto al año anterior	Porcentaje de incremento de transferencias realizadas respecto al año anterior	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	10%	<=10%	-38%	No cumplido
I.[PC03-N1]-02	Porcentaje de consultas y préstamos atendidos en el mismo día de su recepción o en el siguiente hábil.	Porcentaje de consultas y préstamos atendidos en el mismo día de su recepción o en el siguiente hábil.	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	100%	<95%	100%	Cumplido
I.[PC03-N2]-01	Porcentaje de solicitudes genéricas (electrónicas) gestionadas en el mismo día de su presentación o en el siguiente hábil.	Porcentaje de solicitudes genéricas (electrónicas) gestionadas en el mismo día de su presentación o en el siguiente hábil.	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	100%	<=95%	46%	No cumplido

INDICADORES SIGC-UCO. CICLO 2023-2024

IPidicador	Def_Indicador	Formula_Ind	Responsable_Med	Periodicidad	Valor_Objetivo	Valor_Limite	Resultado	Estado
I.[PC03-N2]-02	Porcentaje de incremento de solicitudes genéricas recibidas con respecto a las del mismo mes del año anterior	Porcentaje de incremento de solicitudes genéricas recibidas con respecto a las del mismo mes del año anterior	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	10%	<=10%	-3,39%	No cumplido
I.[PC03-N3]-01	Porcentaje de incremento de procedimientos implantados anualmente en la Sede Electrónica con respecto a los del año anterior	Porcentaje de incremento de procedimientos implantados anualmente en la Sede Electrónica con respecto a los del año anterior	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	10%	<=10%	100%	Cumplido
I.[PC03-N3]-02	Porcentaje de incremento de solicitudes presentadas mensualmente a través de la Sede Electrónica con respecto al mes del año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes presentadas mensualmente a través de la Sede Electrónica con respecto al mes del año anterior.	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	Anual	10%	<=10%	5%	Cumplido
I.[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas/empresas de Grupo I adjudicatarias en el periodo de estudio, cuya licitación se haya publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (1 Trimestre)	100%	100%	80%	No cumplido
I.[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas/empresas de Grupo I adjudicatarias en el periodo de estudio, cuya licitación se haya publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (2 Trimestre)	100%	100%	100%	Cumplido
I.[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas/empresas de Grupo I adjudicatarias en el periodo de estudio, cuya licitación se haya publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (3 Trimestre)	100%	100%	100%	Cumplido

INDICADORES SIGC-UCO. CICLO 2023-2024

IPidicador	Def_Indicador	Formula_Ind	Responsable_Med	Periodicidad	Valor_Objetivo	Valor_Limite	Resultado	Estado
I.[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas/empresas de Grupo I adjudicatarias en el periodo de estudio, cuya licitación se haya publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (4 Trimestre)	100%	100%	100%	Cumplido
I.[PC04-N2]-02	Formación anual por trabajador	Formación anual por trabajador	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Anual	25 minutos/trabajador	20 minutos/trabajador	1,44 (El resultado anual ha superado el objetivo del indicador)	Cumplido
I.[PC04-N3]-02	Duración media del análisis del AT	$\Sigma(\text{fecha emisión Parte Investigación AT}) - (\text{fecha comunicación del AT})$ del período / N° AT del período	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (1 trimestre)	13 días	15 días	5,14 días	Cumplido
I.[PC04-N3]-02	Duración media del análisis del AT	$\Sigma(\text{fecha emisión Parte Investigación AT}) - (\text{fecha comunicación del AT})$ del período / N° AT del período	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (2 trimestre)	13 días	15 días	4,85 días	Cumplido
I.[PC04-N3]-02	Duración media del análisis del AT	$\Sigma(\text{fecha emisión Parte Investigación AT}) - (\text{fecha comunicación del AT})$ del período / N° AT del período	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (3 trimestre)	13 días	15 días	5,17 días	Cumplido
I.[PC04-N3]-02	Duración media del análisis del AT	$\Sigma(\text{fecha emisión Parte Investigación AT}) - (\text{fecha comunicación del AT})$ del período / N° AT del período	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	Trimestral (4 trimestre)	13 días	15 días	3,63 días	Cumplido
I.[PC05-CG]-01	Satisfacción Global del servicio	% de clientes y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción respecto a la valoración global del Servicio	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	>3,5%	5%	4,40%	Cumplido
I.[PC05-CG]-02	Quejas y Sugerencias	% de quejas y sugerencias presentadas con respuesta en el plazo máximo de 10 días naturales desde que inicio de su tramitación	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	7%	10%	No procede	No procede
I.[PC05-N1]-01	Nº de días anticipados promedio de informe para prórrogas	Número de días anticipados promedio en los que se solicita el informe para prórroga, respecto al plazo de finalización del contrato	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	>=180 días	>=90 días	164	Cumplido
I.[PC05-N1]-02	% Expedientes con informes de supervisión previo	Nº expedientes con informes de supervisión previo / N° total de expedientes del Plan Anual de Contratación	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	25%	10%	27%	Cumplido
I.[PC05-N1]-03	% recursos estimados por el Tribunal	Porcentaje de recursos estimados por el Tribunal de Recursos Contractuales sobre el total de expedientes susceptibles de recurso	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	2%	5%	0%	Cumplido
I.[PC05-N1]-04	Días de tramitación desde la entrada por sede electrónica de la solicitud de expediente hasta la resolución de aprobación	Promedio de días de tramitación desde entrada por Sede Electrónica de la solicitud de expediente hasta la Resolución de Aprobación	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	<=10 días	<=20	9,2 días	Cumplido
I.[PC05-N1]-05	Análisis de la concurrencia de las contrataciones	Número promedio de empresas presentadas por cada licitación	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	>=3	1	3,6	Cumplido
I.[PC05-N2]-01	Tiempo de respuesta en expedición de certificados de patrimonio	Tiempo transcurrido desde que se recibe la solicitud de certificado por Sede Electrónica hasta que se notifica por correo electrónico	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	Anual	3	4	1,6	Cumplido
I.[PC06-N1]-01	% alegaciones resueltas en plazo	% alegaciones resueltas en plazo	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Por fase de admisión	>95%	>90%	97,03%	Cumplido
I.[PC06-N1]-01	% alegaciones resueltas en plazo	% alegaciones resueltas en plazo	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Por fase de admisión	>95%	>90%	No procede	No procede
I.[PC06-N1]-02	% alegaciones resueltas en plazo	% alegaciones resueltas en plazo	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Por fase de admisión (abril 24)	>95%	>90%	No procede	No procede
I.[PC06-N2]-01	% reimpressiones títulos por errores de datos	% reimpressiones títulos por errores de datos	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Semestral	>0,2%	>0,3%	0,01%	Cumplido

INDICADORES SIGC-UCO. CICLO 2023-2024

IPídicador	Def_Indicador	Formula_Ind	Responsable_Med	Periodicidad	Valor_Objetivo	Valor_Limite	Resultado	Estado
I.[PC06-N2]-01	% reimpressiones títulos por errores de datos	% reimpressiones títulos por errores de datos	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Semestral (abril 24)	>0,2%	>0,3%	0,18%	Cumplido
I.[PC06-N2]-02	Promedio de días entre recepción del expediente y envío al Registro Nacional de Títulos	Promedio de días entre recepción del expediente y envío al Registro Nacional de Títulos	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Semestral	15 días naturales	20 días naturales	4,35 días naturales	Cumplido
I.[PC06-N2]-02	Promedio de días entre recepción del expediente y envío al Registro Nacional de Títulos	Promedio de días entre recepción del expediente y envío al Registro Nacional de Títulos	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Semestral (abril 24)	15 días naturales	20 días naturales	7,43 días naturales	Cumplido
I.[PC06-N3]-01	% mejoras que han llegado a buen fin	% mejoras que han llegado a buen fin	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Anual (octubre 23)	70%	50%	85.71 %	Cumplido
I.[PC06-N3]-02	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (1 trimestre)	2 días laborables	4 días laborables	0.32 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-02	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (2 trimestre)	2 días laborables	4 días laborables	0.22 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-02	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (3 trimestre)	2 días laborables	4 días laborables	0.35 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (4 trimestre)	2 días laborables	4 días laborables	0,32 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (1 trimestre)	6 días laborables	8 días laborables	0.28 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (2 trimestre)	6 días laborables	8 días laborables	0.83 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (3 trimestre)	6 días laborables	8 días laborables	0.68 días	Cumplido
I.[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	Trimestral (4 trimestre)	6 días laborables	8 días laborables	0.83 días	Cumplido