

TABLA 1. DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD

Nombre de la Universidad:					
					Curso evaluado
Datos generales de la Universidad	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Número de centros de enseñanza.					
Número de Departamentos.					
Número de Institutos de Investigación.					
N.º otras Entidades Específicas.					
Número de Servicios Universitarios.					
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto.					
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo.					
Total estudiantes en titulaciones de 2.º ciclo.					
Total estudiantes de doctorado.					
Total Personal Académico.					
Total Personas de Administración y Servicios.					
Total de superficie construida de la universidad.					
Ingresos de la universidad (presupuesto liquidado a 31 Diciembre).					
Inversiones anuales de la Universidad.					

TABLA 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Nombre del servicio:					
					Año evaluado
Unidades del Servicio	x-4	x-3	x-2	x-1	x
N.º de unidades o subunidades.					
N.º de puntos de servicio.					

Personas del Servicio	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Funcionarios.					
Laborales.					
Contratos temporales.					
Becarios y otros.					
Coste del Personal del Servicio.					

Usuarios	x-4	x-3	x-2	x-1	x
N.º de usuarios potenciales.					
N.º de usuarios activos.					
Tipo de usuarios.					
a) Alumnos de 1.ª ciclo.					
b) Alumnos de 2.º ciclo.					
d) Alumnos de 3.º ciclo.					
e) Alumnos de doctorado.					
d) P.A.S.					
e) Personal docente e investigador.					
f) Otros (especificar).					

Presupuesto de ingresos del servicio	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Total ingresos propios generados por el Servicio.					
Total ingresos de aportación externa al Servicio.					
a) Donaciones.					
b) Subvenciones.					
c) Presupuesto de la Universidad.					
d) Otros conceptos.					
Total ingresos.					

TABLA 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO (Continuación)

Presupuesto de gastos del Servicio	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Gasto en personal.					
Gasto corriente.					
Gasto de inversiones.					
Gasto de mantenimiento.					
Otros gastos.					
Total gastos.					

3. PERSONAS

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO

Nombre del servicio:					
					Año evaluado
Personal por categorías	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Funcionarios A.					
Funcionarios B.					
Funcionarios C.					
Funcionarios D.					
Funcionarios E.					
Laborales I.					
Laborales II.					
Laborales III.					
Laborales IV.					
Laborales V.					
Otros (especificar).					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

Personal por funciones	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Directivas.					
Técnicas.					
Técnicas / Auxiliares.					
Auxiliares.					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO *(Continuación)*

Personal por tipo de contrato y dedicación	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Con contrato temporal.					
N.º de horas en contratos temporales.					
Con contrato fijo.					
Con contrato a tiempo parcial.					
Con dedicación en jornada partida.					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

Personal por antigüedad en el Servicio	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Inferior o igual a 5 años.					
Entre 6-10 años.					
Entre 11 y 15 años.					
Igual o superior a 16 años.					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

Personal por edades	95	96	97	98	99
Mayor de 50 años.					
Entre 30 y 50 años.					
Inferior a 30 años.					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

Nivel de titulación del personal	95	96	97	98	99
Licenciados.					
Diplomados.					
Formación Profesional.					
Bachiller/COU.					
Graduado Escolar.					
N.º total de personal adscrito al Servicio.					

Formación interna del personal	x-4	x-3	x-2	x-1	x
N.º total de cursos ofertados al personal del Servicio.					
N.º total de asistentes a cursos.					
N.º de cursos específicos ofertados al personal del Servicio.					
N.º de asistentes a cursos de formación específicos.					

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO (*Continuación*)

Formación interna del personal (<i>Continuación</i>)	x-4	x-3	x-2	x-1	x
N.º de cursos generales ofertados al personal del Servicio.					
N.º de asistentes a cursos de formación generales.					
N.º total de tipos de cursos diferentes impartidos.					
N.º total de horas de formación recibida.					

Formación externa del personal	x-4	x-3	x-2	x-1	x
N.º total de cursos a los que se ha asistido.					
N.º total de asistentes a cursos.					
N.º de tipos cursos diferentes a los que se ha asistido.					
N.º total de horas de formación recibida.					

Sistemas de reconocimiento del desempleo (descripción y año de implantación)	x-4	x-3	x-2	x-1	x

4. ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA 4a. ALIANZAS

Alianzas (acuerdos de colaboración interna y externa, descripción y año de comienzo)	x-4	x-3	x-2	x-1	x

TABLA 4b. RECURSOS

Espacios	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Superficie útil total (m²).					
Superficie destinada al personal (m²).					
Superficie destinada al usuario (m²).					
Superficie de almacenamiento de materiales (m²).					

Instalaciones (las que procedan)	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Despachos.					
Salas de reuniones.					
Salas de seminarios.					
Otros.					

Equipamientos (mobiliarios y otros)	x-4	x-3	x-2	x-1	x

Recursos informáticos y audiovisuales	x-4	x-3	x-2	x-1	x

Indicadores
Superficie destinada al personal/N.º de personas.
Superficie destinada al usuario/N.º usuarios.
N.º de personas/N.º ordenadores.
N.º de usuarios/N.º equipos audiovisuales.
Tiempo medio de pago a proveedores.

5. PROCESOS

TABLA 5. PROCESO POR TIPOLOGÍA

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario

Procesos de soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario

TABLA 5. PROCESO POR TIPOLOGÍA (Continuación)

Procesos de prestación de servicios	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario

Ejemplo de proceso	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Matriculación de alumnos de Licenciatura de...	Julio + Septiembre	Sí	Información pública de plazos	Servicios centrales	15 días	Evaluación interna	Encuestas de evaluación a alumnos
			Entrega impresos	Secretaría del centro	Entrega inmediata	Estadísticas de control	
			Cita previa	Conserjería	Notificación		
			Introducción de datos en programa	Centros auxiliares administrativos	25 min./matric.		

TABLA 5. PROCESO POR TIPOLOGÍA (Continuación)

Ejemplo de proceso	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Entrega de Certificados	Junio	No	Entrega de impresos	Auxiliar adm.	Entrega inmediata	Evaluación interna	Encuesta de satisfacción
			Recogida solicitud	Auxiliar adm.	Entrega inmediata		
			Edición certificado	Auxiliar adm.	48 horas		
			Firmas dirección	Director centro	48 horas		
			Entrega a usuario	Auxiliar adm.	5 días		

Indicadores
Porcentaje de procesos en los que se han introducido mejoras el último año.
Porcentaje de procesos en los que se han introducido innovaciones el último año.
Porcentaje de mejoras introducidas en los procesos, como consecuencia de del feed-back con los usuarios.
Número de quejas de los usuarios expresadas por los canales formales.
Número de quejas de los usuarios expresadas por los canales informales.
Número de grupos de mejora.
Media de propuestas de mejora/persona o grupo de mejora.
Porcentaje de procesos manualizados.
Porcentaje de procesos digitalizados.

TABLA 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTESAño
evaluado

Indicadores	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Número de días de apertura (anual).					
Número de horas de apertura semanal.					
Número de clientes o usuarios.					
Número de bajas voluntarias (si procede).					
Número de Felicitaciones recibidas .					
Premios o distinciones conseguidas.					
Número de entrevistas personales con clientes o usuarios.					
Número de incidencias, quejas y reclamaciones.					
Tiempo de respuesta medio a las quejas y reclamaciones.					
Número Rectificaciones realizadas/n.º quejas.					
Número sugerencias puestas en marcha/total sugerencias.					

TABLA 7. RESULTADOS EN LAS PERSONASAño
evaluado

Indicadores	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Número medio de cursos por persona.					
N.º de personas que no han participado en actividades de formación.					
Número de grupos de mejora desarrollados dentro del Servicio.					
Número de grupos de mejora desarrollados con otros servicios.					
Grado de participación en la respuesta a encuestas de satisfacción.					
Número de iniciativas o sugerencias por persona.					
Número total de iniciativas o sugerencias del Servicio.					
Número medio de años de permanencia en el lugar de trabajo.					
Número de personas que promocionan dentro del servicio.					
Grado de absentismo laboral.					
Número de quejas realizadas por el personal.					
Demandas de empleo registradas.					
Tipo y cantidad de reconocimientos otorgados al personal del Servicio.					
Medidas de prevención de riesgos.					
Número de accidentes y cobertura de responsabilidad.					

TABLA 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDADAño
evaluado

Indicadores.	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Distinciones y premios recibidos.					
Cobertura de medios de comunicación.					
Reconocimientos explícitos recibidos por el Servicio.					
Número de quejas realizadas por los usuarios.					
Número de incidentes relacionados con salud laboral.					

TABLA 9. RESULTADOS CLAVEAño
evaluado

Indicadores	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Volumen de actividad.					
Tasa de aprovechamiento de la capacidad del Servicio.					
Grado de consecución de los objetivos propuestos.					
Término medio de los procesos clave.					
Grado de manualización de los procesos clave.					
Grado de mecanización de los procesos.					
Coste medio de los servicios (por servicio).					
Ahorro producido en los servicios por introducción de programas o mejora de la calidad (por servicio).					
% de gastos de personal sobre el total de gastos.					
% de los gastos de inversión nueva sobre el total de gastos.					
% de los gastos de bienes y servicios (capítulo II) sobre el total.					
% de presupuesto destinado a mejoras.					
% de gasto fijos / gastos totales.					
Grado de adecuación entre el presupuesto planificado y liquidado.					
Tiempo medio de respuesta y solución a quejas.					