

PROCESO	EJE	PROGRAMA	ÁREA	ACCIONES	INDICADOR	Tipo Indicador	Origen Indicador	Periodicidad	Responsable	Meta	Valor obtenido	Tendencia	Resultado
CLIENTES	1	1.1 Secretaría	MATRÍCULA	Mantener la satisfacción de los estudiantes, tutores y usuarios del centro con los servicios de atención, información y trámites administrativos.	% estudiantes satisfechos con servicios administrativos del centro	Percepción	Encuesta Sede Central (Import Quned)	Anual	Secretaría Académica	91%	92%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.1 Secretaría	PRUEBAS PRESENCIALES	Mantener la satisfacción de los estudiantes con la organización de pruebas presenciales. Revisión y ejecución del protocolo de preparación de exámenes y aulas (entrada, entrega y retorno) para personal administrativo.	% estudiantes satisfechos con la organización de Pruebas Presenciales	Percepción	Encuesta Sede Central (Import Quned-item 40)	Anual	Secretaría Académica	97%	92%	Creciente	NoAlcanzado
CLIENTES	1	1.1 Secretaría	CRAI	Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales.	% estudiantes satisfechos con la información recibida (servicios administrativos) del Centro	Percepción	Encuesta Sede Central (Import Quned -item1)	Anual	Secretaría Académica	80%	100,00%	Creciente	Alcanzado
CLAVE	1	1.2 Tutorías	ORG. ACADÉMICA	Definición de nuevas funcionalidades y mejoras para incorporar en Akademos 3.0.	% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos del centro	Percepción	Encuesta Sede Central (Import Quned)	Anual	Secretaría Académica	70%	88,2%	Creciente	Alcanzado
CLAVE	1	1.2 Tutorías	TUTORÍAS	Aumentar el número de tutorías emitidas por AVIP.	% incremento en el nº de tutorías AVIP emitidas	Rendimiento	Akademos	Anual	Secretaría Académica	3%	5,6%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.2 Tutorías	TUTORÍAS	Formación a tutores y apoyo a estudiantes en las herramientas virtuales.	% Estudiantes satisfechos con el curso de herramientas virtuales (valoración entre bueno y excelente)	Percepción	encuesta centro	Anual	Secretaría Académica	80%	100,00%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.2 Tutorías	TUTORÍAS	Reconversión de las plazas de tutores interinos en Venia Docendi.	% tutores interinos sin venia docendi	Rendimiento	Akademos	Anual	Secretaría Académica	15%	13%	Decreciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.2 Tutorías	TUTORÍAS	Mantener la satisfacción de los alumnos con las tutorías de grado.	% satisfacción de alumnos con tutores de grado	Percepción	Encuesta Sede Central (Import Quned)	Anual	Secretaría Académica	80%	81%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.2 Tutorías	TUTORÍAS	Establecer mecanismos para controlar el cumplimiento de las tutorías. (informes de asistencia, evaluación de la satisfacción, etc.)	% cumplimiento de tutorías presenciales	Rendimiento	Import Quned	Anual	Secretaría Académica	95%	99%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.3 COIE	COIE	Ofrecer orientación académica y profesional a todos los estudiantes que lo soliciten	% usuarios satisfechos con la labor del COIE	Percepción	Encuesta sede central -item 30	Anual	R.COIE	70%	90%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.3 COIE	COIE	Facilitar el acceso a prácticas en organizaciones y empresas del entorno, a todos los estudiantes que lo necesiten.	% incremento de convenios para prácticas	Rendimiento	AuraPortal	Anual	Secretaría Académica	10%	16%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	1	1.4 Recursos Tecnológicos	PUBLICIDAD	Aumentar el número y variedad de formatos audiovisuales (magazines informativos, entrevistas, videos temáticos, presentaciones,...), así como los canales de difusión (canal youtube,rss, redes sociales).	% incremento de materiales audiovisuales producidos y difundidos	Rendimiento	entornos online	anual	T.Audiovisuales	15%	42%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	2	2.1 Univ. Mayores	MATRÍCULA	Sostenimiento y gestión de la Universidad para Mayores en Barbastro, Fraga y Sabiñánigo.	% variación matrículas UM (en las tres sedes)	Rendimiento	Import Quned	Anual	Secretaría admin. dirección	3%	4,92%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	2	2.2 Divul.Científica	ACTIVIDADES	Mantener y, en su caso, aumentar, el nº de proyectos de divulgación científica (Proyecto AstroUNED, Proyecto OLEUS, Semana de la ciencia, ...etc.)	Nº de proyectos de investigación científica activos	Rendimiento	Secretaría	Anual	Secretaría Académica	3	3	-	Alcanzado
CLIENTES	2	2.3 Divul.Artística	ACTIVIDADES	Mantener un nivel de asistencia constante a las exposiciones (Organización de visitas guiadas. Extensión de la actividad "Educa tu mirada" a todos los centros educativos de la ciudad. Impartición de talleres de artes plásticas)	Asistencia media a las exposiciones	Rendimiento	Registros de asistencia de la sala de exposiciones	Anual	Vicesecretaría Fundación	396	372	umbral +-30	Alcanzado

**Análisis de Causas:**  
Es posible que los alumnos valoren otro tipo de cuestiones ajenas al centro como: calendario de las pruebas, tiempo en recibir calificaciones, ... Ya que la organización en sí es correcta, y la satisfacción sigue siendo alta.

**Acción de mejora:**  
Generar una encuesta propia, con preguntas concretas sobre la organización de las pruebas

PROCESO	EJE	PROGRAMA	ÁREA	ACCIONES	INDICADOR	Tipo Indicador	Origen Indicador	Periodicidad	Responsable	Meta	Valor obtenido	Tendencia	Resultado
CLIENTES	2	2.4 Extensión	ACTIVIDADES	<b>Aumentar la satisfacción con la oferta de extensión del centro.</b> (Incorporación de Oferta de formación destinada a entidades no lucrativas; Potenciar el desarrollo de actividades de interés para el área de influencia de Fraga y Sabiñánigo).	<b>% de estudiantes satisfechos con oferta de extensión del centro</b>	Rendimiento	Import Quened	Anual	Secretaría Académica	85,0%	87,6%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	3	3.1 Librería	LIBRERÍA	<b>Aumentar el nº de actividades de difusión de la librería valentina</b> (Presentaciones de libros con autor, recomendaciones de libros, redes sociales, publicidad en informativos y Web, Feria Aragonesa de Tiendas Virtuales)	<b>% de incremento en las acciones de difusión realizadas</b>	Rendimiento	centro	Anual	Vicesecretaría Fundación	10%	63%	Creciente	Alcanzado
CLIENTES	3	3.2 CRAI	BIBLIOTECA	<b>Dar más visibilidad al CRAI en su labor de apoyo al aprendizaje</b> (talleres de adquisición de competencias, recursos para el autoaprendizaje...)	<b>% satisfacción de usuarios con los recursos y servicios del centro</b>	Percepción	Import Quened	Anual	Secretaría Académica	92%	92,30%	Creciente	Alcanzado
CLAVE	3	3.3 Tecnología y Calidad	CALIDAD	<b>Renovar el Certificado ISO 27001 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</b>	<b>Certificado ISO 27001</b>	Rendimiento	Auditoría	Anual	R.Calidad y Seguridad	Certificado OK	Certificado OK	-	Alcanzado
CLAVE	3	3.3 Tecnología y Calidad	CALIDAD	<b>Alcanzar el nivel implantación SGICG-CA</b> (Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la Gestión de Centros Asociados)	<b>Certificado SGICG-CA</b>	Rendimiento	Auditoría	Anual	R.Calidad y Seguridad	Certificado OK	Certificado OK	-	Alcanzado
CLAVE	3	3.3 Tecnología y Calidad	TECNOLOGÍA	<b>Cumplir con los hitos del contrato programa</b> con la universidad para el desarrollo de aplicaciones informáticas en el ámbito académico	<b>Cumplimiento hitos</b>	Rendimiento	Auditoría	Anual	R.Informático	Cumplimiento OK	Cumplimiento OK	-	Alcanzado
CLIENTES	3	3.4 Asociaciones	ALUMNOS Y EXALUMNOS	<b>Apoyar las actividades organizadas por alumnos y ex-alumnos</b> de estas asociaciones, y fomentar su participación en los órganos del centro.	<b>% de peticiones atendidas con respecto al total de recibidas</b>	Rendimiento	Secretaría	Anual	Secretaría académica	100%	100%	Creciente	Alcanzado
PERSONAS	3	3.5 Admin.General	PERSONAL	<b>Consolidación del Plan anual de formación</b> (formación, reciclaje y perfeccionamiento).	<b>% Tutores satisfechos con la oferta formativa</b>	Percepción	Import Quened	Anual	Vicesecretaría Fundación	70%	94%	Creciente	Alcanzado
PERSONAS	3	3.5 Admin.General	PRESUPUESTOS	<b>Adaptación estructura orgánica del presupuesto 2013</b> , a los programas aprobados en Patronato. <b>Mantenimiento del Plan de racionalización del gasto y ahorro energético.</b>	<b>% créditos ejecutados sobre el total de créditos presupuestados</b>	Rendimiento	Programa presupuestos	Anual	Vicesecretaría Fundación	90%	92,80%	Creciente	Alcanzado
PERSONAS	3	3.5 Admin.General	MANTENIMIENTO	<b>Actualizar el Plan de evacuación de los edificios y señalización</b>	<b>Plan de evacuación</b>	Rendimiento	mantenimiento	Anual	T.Mantenimiento	Plan Evacua.	Plan Evacua.	-	Alcanzado
PERSONAS	3	3.5 Admin.General	ALIANZAS	<b>Fortalecimiento institucional del Centro.</b> Colaboraciones con instituciones de la zona	<b>% de incremento en el nº de actividades organizadas conjuntamente con otras instituciones</b>	Rendimiento	Dirección	Anual	Secretaría Académica	10%	16,88%	Creciente	Alcanzado