Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE		VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
Divisione Didattica	P.D2.01_Immatricolazioni	**1.** Tempi tra la domanda di immatricolazione e attrinuzione n. matricola		/	20,7 gg	≤	25,60	≤	Il peggioramento di performance è solo apparente in quanto nell'anno 2019 è stato richiesto ai candidati anche l'upload della foto per permettere il riconoscimento in tutti gli atti di carriera. Molti studenti hanno dovuto rieffettuare l'upload per difetti grafici su quanto avevano allegato.
	P.D2.03_Immatricolazioni corsi di laurea magistrali	**1.** Tempi tra la domanda di valutazione e attribuzione numero di matricola		/	61,3 gg	≤	63,15	≤	vedi nota precedente
		2. Tasso di rigetto della domanda di valutazione		/	2,34% (27/1154)	≤	1,15%	≤	
	P.D2.05_E-Learning Technology Enhanced	**1.** % insegnamenti con valutazione positiva		nd	93,30%	> 90%			
		2. Numero di insegnamenti technology enhanced proposti per anno accademico		nd	30	> 30			
		scostamento tra il valore di area e la media di ateneo del gradimento delle Segreterie studenti (frequentanti)	Agraria		-3%	≥ 0%	-2%	≥ 0%	
			Economia		6%	≥ 0%	6%	≥ 0%	
			Ingegneria		3%	≥ 0%	3%	≥ 0%	
			Medicina		-1%	≥ 0%	-3%	≥ 0%	
			Scienze		-3%	≥ 0%	-2%	≥ 0%	
		scostamento tra il valore di area e la media di ateneo del gradimento delle Segreterie studenti (NON frequentanti)	Agraria		-7%	≥ 0%	-1%	≥ 0%	
			Economia		9%	≥ 0%	1%	≥ 0%	
			Ingegneria		-1%	≥ 0%	-2%	≥ 0%	
			Scienze		0%	≥ 0%	1%	≥ 0%	
		valore medio di Ateneo di gradimento delle Segreterie studenti (studenti frequentanti)			76%	>= 76%	80%	>= 80%	
		valore medio di Ateneo di gradimento delle Segreterie studenti (studenti NON frequentanti)			76%	>= 76%	82%	>= 82%	
Divisione Risorse Umane	P.D3.01_Reclutamento Personale Docente P.D3.03_Risorse Umane Tecnico Amministrative	Tempi medi di invio alla G.U. dell'avviso di pubblicazione del bando Formula ∑(t1-t0)/tot bandi emanati t0= data in cui si hanno tutte le condizioni per emanare il bando t1= data in cui l'avviso viene inviato						5 gg	nuovo indicatore
	Formazione PTA	Corsi offerti a catalogo dall'amminstrazione				n. d. (1° anno di rilevazione)	9	≥10	

Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE	VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
Divisione Ricerca e Innovazione	P.D5.02_Gestione tirocini/stage curriculari	**1.** N. totale tirocini curriculari nazionali attivati	Non disponibile	4873 (FI 930 DISVA 349 FE 490 FM 2911 D3A 193)	≥ 4500	4999 (FI 1010, DISVA 375, FE 463, FM 2971 , D3A 180)	>=3000	
	P.D5.03_Attivazione tirocini extracurriculari nella Regione Marche	**2.** N. totale tirocini extracurriculari nazionali attivati	Non disponibile	40 (FI 25 DISVA 6 FE 2 FM 5 D3A 2)	≥ 40	45 (FI 16, DISVA 1, FE 0, FM 6, D3A 2, Ufficio placement 22)	>= 25	Il risultato registra un lieve decremento a seguito della rigidità della normativa della regione Marche e a seguito della scelta di tipologie alternative di accesso alle imprese, quali apprendistato.

Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE	VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
Divisione Logistica	P.BD2.01	**1.** N. contratti prorogati per ritardata indizione gara	0	1 proroga effettuata per allineamenti scadenza contratto con altro analogo (Bar Blocco Aule Sud e Bar Facoltà di Economia)	5	6	**2**	Per quanto riguara il target 2019 si prevede un aumento delle proroghe a causa della presenza di molte gare di notevole entità e della magigore complessità delle stesse con scadenza nel 2019. Nelle gare con alta mano d'opera, inoltre, il codice degli appalti prevede, nel caso dell'affidamento del servizio pulizie, un accorpamento di tutte le gare precedentemente svolte dai dipartimenti. Pertanto saranno studiate forme alternative al criterio del prezzo più basso per prediligere quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa che valorizzino la definizione di criteri qualitativi percepiti dall'utente,. piuttosto che il rispetto dei tempi. In aggiunta, per l'espletaemnto di tali gare sarà necessario migliorare i flussi informativi tra uffici per la messa a disposizione dei dati necessari alla predisposizione del capitolato tecnico.
		2. Percentuale ordini fuori CONSIP e MEPA		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019	58%	58%	**58%**	VALORE CALCOLATO INTERNAMENTE DALLA DIVISIONE. IL 73% DEGLI ORDINI FUORI MEPA SONO INFERIORI A 1000 EURO
		3. Valore medio dell'ordine in euro		5.700 (Valore di riferimento 2018) l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019	5.500 < VALORE < 6.500	€ 4.082	4.500 < valore < 5.500	VALORE CALCOLATO INTERNAMENTE ALLA DIVISIONE.
		4. Indice tempestività pagamenti		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019	-20	-8,24	**-8,24**	
		5. % fatture elettroniche accettate per decorrenza		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019	25%	4%	**4%**	
Divisione Tecnica Edile / Impianti	P.DTI.01 P.DTE.01	**1.** Nell'ambito delle attività di gestione delle richieste Call Center Antas, % di interventi che rispettano il tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo (di cui al paragrafo 11.2 del Capitolato Tecnico)	95% (3790 tot interventi di sopralluogo conformi/3988 tot richieste con sopralluogo)	96% (4362 tot interventi di sopralluogo conformi/4540 tot richieste con sopralluogo)	> 92%	98% (7233 tot interventi di sopralluogo conformi/7377 tot richieste con sopralluogo)	> 93%	
		2. Nell'ambito delle attività di gestione delle richieste Call Center Antas, % di interventi che rispettano il tempo intercorrente il sopralluogo e l'inizio dell'esecuzione (di cui al paragrafo 11.2.2 del Capitolato Tecnico)	92% (3783 tot interventi con inizio esecuzione conforme/4110 tot richieste eseguite)	94% (4383 tot interventi con inizio esecuzione conforme/4651 tot richieste eseguite)	> 92%	99% (7365 tot interventi con inizio esecuzione confrome/7377 tot richieste eseguite)	>93%	
		3. Nell'ambito delle attività di gestione delle richieste dalle strutture dell'Ateneo (escluse Antas) mediante Ticket, % di richieste/segnalazioni prese in carico/assegnate entro 3 giorni lavorativi	Non attivazione	Attivazione rinviata al 2019 per avvicendamento del personale di sgreteria (n.1 pensionamento, n.1 mobilità in uscita, n. 1 assunzione)	Attivazione > 90%	Completamento fase di test rinviata al 2020 per temporanea carenza del personale di segreteria (n.1 pensionamento, n.1 mobilità in uscita, n. 1 maternità)	100%	Attivazione dal mese di gennaio 2021

Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE	VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
		4. Indice di affidamento delle opere rispetto al piano delle opere		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019		30%	> 70%	Nel corso del 2019 nel PTO erano previsti 20 inteventi, di questi 6 sono stati evasi, 5 affidati e, mediante piccoli lavori e verifiche tecnico-normative, è stato realizzato l'adeguamento previsto al punto CUI n. 21. Nel mese di dicembre 2019, i restanti 14 interventi sono stati riproposti e rimodulati nel PTO 2020-2022. Nell'anno 2019 risultavano in servizio n.8 tecnici.
		5. Rapporto importo interventi effettuati con extracanone / importo interventi effettuati (budget speso extracanocne su totale budget speso DSGE per manutenzioni ordinarie e straordinarie)		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019		32%	< 30%	tale indicatore dovrebbe permettere di monitorare l'andamento dei costi per l'extracanone a fronte del contratto di manutenzione (€87.360/€276.626)
		6. Indice tempestività pagamenti della Divisione	nd	l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019		8,08	<0	

Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE	VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
Servizio Salute e Sicurezza	P.USS.01_Organizzazione della Sicurezza	**1.** Percentuale del personale tecnico-amministrativo neo assunto al 30/9 di ogni anno avviato in formazione sulla sicurezza come "lavoratore"	0%	100% 64/64	100%	100% (38/38)	100%	
		2. N° ore annue di formazione per RSPP ed RLS	20	12	8	8	4	
		3.N° RSPP designati dai datori di lavoro/datori di Lavoro nell'anno solare					>=1 18/18	nuovo dal 2020
		4.N° DVR redatti/datori di Lavoro nell'anno solare					>=1 18/18	nuovo dal 2020
		5.N° riunioni periodiche art. 35 convocate dal datore di lavoro all'anno/datori di Lavoro					>=1 18/18	nuovo dal 2020
		6.Numero Prove evacuazione nell'anno solare					>=4	rimandarlo al 2021
		7. capacità di intervento= interventi a seguito di segnalazione/tot segnalazioni				nd	nd	nuovo indicatore
Ufficio Segreteria di Direzione e Gestione Documentale	P.SEGR.DG.01_Processo protocollo informatico	**1.** % di rigetto dei documenti assegnati erroneamente ad altra Unità Organizzativa Responsabile			<5%	<1%	<3%	Rilevazione iniziata a maggio 2019 dopo la revisione del processo
Centro Servizi Informatici	P.CSI.03.Pubblicazione Sito Web	**1.**Tempo medio di pubblicazione della pagina in giorni	1,4	0,6	≤ 1	0,6	≤ 1	
	P.CSI.01_Assistenza ESSE3	**5.** Tempo medio di gestione del problema in giorni	8,9	7,9	≤ 7	6,9	≤ 7	
		6. Numero di ticket bloccanti in un anno	13	28	< 20	0	<20	
		7. Rapporto Numero di ticket risolti / Numero di ticket aperti	238/250 = 95,2%	207/211 = 98,1%	> 97%	97,16%	> 97%	
		8. Indice tempestività pagamenti		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019	< 30	9.50 gg	< 0	
		9. n. di access point per la rete wifi		l'indicatore verrà monitorato per la prima volta nel 2019		280	>290	
	P.CSI.04.Gestione	**10**. Tempo espletamento pratica da parte del CSI (numero di giorni)					< 30 giorni lavorativi	

Indicatori di processo dell'Amministrazione Centrale

All. n. 11 Riesame della Direzione di Ateneo

DIVISIONE	PROCESSO	INDICATORE	VALORE 2017	VALORE 2018	TARGET 2019	VALORE 2019	TARGET 2020	NOTE
	P.CSI.04 Gestione prodotti informatici	**11**. Intervallo tra la data di ricevimento richiesta e consegna materiale (numero giorni)					< 90 giorni lavorativi	
	P.CSI.05 Realizzazione applicazione web	**12**. Rispetto del cronoprogramma approvato in analisi dei requisiti					<90 giorni lavorativi successivi alla data di consegna	
	P.CSI.06 Gestione manutenzioni (Hardware e software)	**13**. Tempo tra segnalazione guasto e avvio della procedura di risoluzione					<8 giorni lavorativi	
	P.CSI.07 Gestione Assistenza Tecnica	**14**. Tempo tra segnalazione sul sistema di ticketing e presa in carico					< 7 giorni lavorativi	
CSAL	Erogazione ciclo di esercitazioni lingua straniera e relativa verifica finale	**1.** Numero cicli esercitazioni annuali erogati				54	41	
		2. Numero studenti esaminati				3502	3200	