



Resultados de indicadores de Eficacia del SIGC-SUA 2013

Siglas	Servicios/Unidades	Siglas	Servicios/Unidades
SCPR	Servicio de Contabilidad y Presupuesto.	UACU	Unidad de Actividades Culturales.
SPOD	Servicio de Personal y Organización Docente.	SINF	Servicio de Informática.
SAE	Servicio de Asuntos Económicos.	UT	Unidad Técnica.
SCI	Servicio de Control Interno.	CICT	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
SCPA	Servicio de Contratación y Patrimonio.	SPR	Servicio de Prevención.
UAOG	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	SIAG	Servicio de Información y Asuntos Generales.
UNAD	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	SPE	Servicio de Planificación y Evaluación.
UCON	Unidad de Conserjerías.	SGI	Servicio de Gestión de la Investigación.
SDEP	Servicio de Deportes.	SGA	Servicio de Gestión Académica.
BIBL	Biblioteca de la Universidad de Jaén.	SAAE	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
UTLA	Unidad de Técnicos de laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.	SAG	Servicio de Archivo General



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	SCPR	13/12/2010	15/12/2011	13/12/2012	11/12/2013	<= al 16 de diciembre del año X	Cumplido
PC01	Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico.	SCPR	27/12/2010	27/12/2011	21/12/2012	19/12/2013	<= al 1 de enero del año X+1	Cumplido
PC01	Fecha de remisión de cuadros de determinación de costes de personal del año X+1 al Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	SPOD	1.0	3.0	16/11/2012	16/10/2013	<= al 20 de noviembre del año X	Cumplido
PC01	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	SCPR	98.74	99.58	99.58	99,38	>= 90%	Cumplido
PC01	Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	SCPR	21.0	21.0	19	19	<= a 23 expedientes	Cumplido
PC01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	SAE	2.27	0.0	0.34	0	<= 10%	Cumplido
PC01	Disposición de las facturas para su pago en fecha.	SAE/SCPR			97.47	92,5	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC01	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	SAE/SCPR			88.8	97,02	>=80%	Cumplido
PC01	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción	SAE	2.7	0.0	0.55	0	<=10%	Cumplido
PC01	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	SCPR	28/05/2010	30/05/2011	30/05/2012	28/05/2013	<= al 16 de junio del año X	Cumplido
PC01	Número de salvedades, incertidumbres y limitaciones al alcance del informe anual de auditoría imputables al SCPR	SCPR	0.0	0.0	0.0	0	<=1	Cumplido
PC01	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).	SCI	100.0	100.0	100	100	>=90%	Cumplido
PC01	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	SCI	94.91	84.41	99,23	99,76	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC01	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	SAE	0.0	1.04	1.1	1,25	<=10%	Cumplido
PC01	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	SAE	5.26	9.38	3.3	0	<=10%	Cumplido
PC01	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.	SCPR	91.67	95.65	100.0	93,75	>= al 90%	Cumplido
PC02	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	SCPA	86.03	81.08	90.07	95,42	>=85%	Cumplido
PC02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	UAOG	90.24	91.16	97.81	99,25	>=90%	Cumplido
PC02	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	UAOG	98.24	97.14	98.71	99,81	>=95%	Cumplido
PC02	Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborales.	UNAD	61.53	72.07	95.91	96,77	>=90%	Cumplido
PC02	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	UNAD	38.47	18.25	99.2	99,26	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC02	Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.	UNAD	81.87	79.39	88.94	95,2	>=90%	Cumplido
PC02	Porcentaje de liquidaciones sin errores.	UNAD	18.13	16.56	99.2	99,26	>=90%	Cumplido
PC02	Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables.	UNAD			96.87	96,65	>=90%	Cumplido
PC02	Porcentajes de expedientes económicos sin errores.	UACU				99,49	>=95%	Cumplido
PC02	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	SCPA	56.52	83.33	100.0	95,24	>=90%	Cumplido
PC02	Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	SCPA				96,43	>=85%	Cumplido
PC02	Número de revisiones efectuadas durante el ejercicio económico de los registros de alta de bienes en inventario, en relación con los justificantes registrados en el Capítulo VI del presupuesto de gastos.	SCPA			2.0	2	2	Cumplido
PC02	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	SCPA	85.96	92.8	98.64	100	>=90%	Cumplido
PC02	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	SCPA	88.51	75.46	100.0	100	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso	UCON	1º Semestre 5 2º Semestre 5	1º Semestre 5 2º Semestre 30	1º Semestre 17 2º Semestre 21	1º Semestre: 24 2º Semestre: 28	15 días antes del uso del espacio	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.	UCON				100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP			100	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	BIBL	67.0	220.0	100.0	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UCON	2610.0	2583.0	100.0	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UTLA	150.0	417.0	100.0	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP			92,31	100	>=95 %	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC03	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos durante el horario de atención al público.	UCON				100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	SDEP			100	100	>=95%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.	UCON		58.0	100	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	UCON				95,24	100%	Incumplido
PC03	Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.	SDEP			3	8	<=7	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.	SDEP			100	100	>=95%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios	UCON		0.0	0	2	<=2%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC03	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios	SDEP	6.0	0.0	0,36	0,13	<=2%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	BIBL	6.0	9.0	100	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	SDEP	103.0	77.0	100	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UCON	1714.0	81.0	100	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UACU		0.0	sin actividad	sin actividad	100%	Sin actividad
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UTLA		312.0	87.92	100	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	SDEP			100	100	>= 95 %	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	SINF		100.0	100.0	100	100%	Cumplido
PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	UTLA		99.61	98.76	99,56	>=90%	Cumplido
PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	UT	100.0	95.88	91.4	99,52	>=90%	Cumplido
PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	CICT		95.0	97.4	99,18	>=90%	Cumplido
PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo. Segmentado por Unidades.	UT	100.0	100.0	99.64	100	100%	Cumplido
PC04	Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución	UT			100.0	100	100%	Cumplido
PC04	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	UTLA			40.6	90,42	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC04	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	SINF			87.91	99,98	>=90%	Cumplido
PC04	Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico.	SINF			2.0	3	<=5	Cumplido
PC04	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual	SINF			3.0	6	<=5	Incumplido
PC04	Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo.	UT	16.11	51.99	73.14	114,13	>=40%	Cumplido
PC04	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	SINF		1.77	1.73	1,59	<=3	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	UT	72.02	70.36	75.43	74,36	>=75%	Incumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UT	86.66	86.42	90.63	88,85	>=85%	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	UT	92.88	92.41	95.44	94,48	>=90%	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	UT	96.46	96.23	97.68	97,65	>=95%	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	CICT	67.11	44.83	57.65	49,4	>=35%	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	CICT	9.21	20.69	65.88	62,65	>=50%	Cumplido
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. Segmentado por Unidades.	CICT	7.89	12.07	76.47	74,7	>=70%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	CICT	6.58	7.76	83.53	87,95	>=80%	Cumplido
PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	SINF	69.0	73.97	75	86	>=60%,	Cumplido
PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días.	SINF	86.0	89.79	92	93	>=80%,	Cumplido
PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.	SINF	93.0	95.75	97.0	98	>=90%,	Cumplido
PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles.	SINF	7.0	4.25	3.0	2	<=10%	Cumplido
PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	SPR			100.0	83,33	100%	Incumplido
PC05	Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	SPOD	100.0	47.0	74.0	66	<=80 días	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC05	Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.	SPOD			96.84	98,78	>=95%	Cumplido
PC05	Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 12 días laborales desde su solicitud.	SPOD			98.19	98,28	>=95%	Cumplido
PC05	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de acceso a la función pública.	SPOD	0.0	0.0	0	0	<= 3%	Cumplido
PC05	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de promoción interna.	SPOD	0.0	0.0	0	0	<= 3%	Cumplido
PC05	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos de provisión de puestos de trabajo.	SPOD	0.0	0.0	0	0	<= 3%	Cumplido
PC05	Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	SPOD	0.16	0.17	0.07	0	<=5%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC05	Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre y no abonadas en esa mensualidad.	SPOD	0.13	0.11	0.13	0	<= 3%	Cumplido
PC05	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	SPOD			75	91,67	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Cumplido
PC05	Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente	SPOD	1.02	0.54	0.43	0,12	<=3%	Cumplido
PC05	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	SPOD	1.03	1.49	1.05	1,77	<=3%	Cumplido
PC05	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	SPOD			99.57	99,9	>=95%	Cumplido
PC05	Porcentaje de certificados elaborados en el plazo máximo de 30 días desde la finalización de la actividad formativa.	SPOD			97.96	100	>=95%	Cumplido
PC05	Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso.	SPOD			96.3	98,11	>=95%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC05	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.	SPOD	0.85	0.24	99.07	99,53	>=95%	Cumplido
PC05	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	SPOD	0.0	0.7	99.47	99,57	>=95%	Cumplido
PC05	Número de daños a la salud relacionados con riesgos no evaluados	SPR	0.0	0.0	0	0	0	Cumplido
PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	SPR		75.0	100	60	>=95%	Incumplido
PC05	Porcentaje de planes de emergencia realizados en relación a los planes de emergencia planificados	SPR	100.0	100.0	100.0	100	100%	Cumplido
PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	SPR	0.0	0.0	83.33	58,33	100%	Incumplido
PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	SPR				88,89	100%	Incumplido
PC05	Porcentaje de accidentes que no son por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual.	SPR			100.0	100	>=95%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC05	Porcentaje de peticiones de Equipos de Protección Individual realizadas en plazo	SPR				96,28	>=90%	Cumplido
PC05	Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con protocolo establecido.	SPR			100	100	100%	Cumplido
PC05	Porcentaje de accidentes investigados	SPR				100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	UAOG	91.62	98.67	98.38	98,9	>=90%	Cumplido
PC06	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	>=6	Cumplido
PC06	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.8	23,8	>=15	Cumplido
PC06	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.3	23,3	>=15	Cumplido
PC06	Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	BIBL			37.6	40,6	>=30	Cumplido
PC06	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	BIBL			92	90	>=85%	Cumplido
PC06	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	BIBL			92	93	>=85%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC06	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	BIBL			99	98	>=90%	Cumplido
PC06	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	BIBL			100.0	100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	BIBL				100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días	BIBL			72	94	>=59%	Cumplido
PC06	Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	BIBL			2.7	3,2	<=4%	Cumplido
PC06	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	BIBL			34.6	37,6	>= 30	Cumplido
PC06	Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	BIBL			2.8	2,8	>= 2	Cumplido
PC06	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	BIBL			0.12	0,16	>=0,08	Cumplido
PC06	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	BIBL			19.6	19,6	>=11	Cumplido
PC06	Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	BIBL			9.0	9	>=6	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC06	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	BIBL			14.8	14,8	>=8	Cumplido
PC06	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	>=6	Cumplido
PC06	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	BIBL			98	93	>=85%	Cumplido
PC06	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	BIBL			98	100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	BIBL				100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01)	BIBL			13	9,6	>=8%	Cumplido
PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)	BIBL			12.2	145,6	>=8%	Cumplido
PC06	Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico	BIBL			575	550	>= 500	Cumplido
PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	BIBL				100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC06	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	BIBL				100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	SIAG	95.59	95.45	98.8	98,43	>=90%	Cumplido
PC06	Porcentaje de obras de intercambio.	SIAG	55.88	62.12	83.13	85,04	>=50%	Cumplido
PC06	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	SIAG			97.59	100	>=85%	Cumplido
PC06	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	SIAG			81.25	93,1	>=90%	Cumplido
PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	UT			80.77	59,57	>=80%	Incumplido
PC06	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo	UAOG	94.34	100.0	100.0	100	>=92%	Cumplido
PC06	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	SPE			100.0	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado.	SPE			91.11	73,17	100%	Incumplido
PC06	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.	SPE			96.67	95,24	100%	Incumplido
PC06	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado.	SPE				100	100%	Cumplido
PC06	Porcentaje de solicitudes atendidas con incidencias en los datos o información estadística suministrados.	SPE				0	<=10%	Cumplido
PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	SGI			85.94	91,11	>= 85 %	Cumplido
PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI			86.27	94,59	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC07	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI			89.7	90,54	>=80%	Cumplido
PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	UNAD			96.17	92,96	>=90%	Cumplido
PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	SGI			100	100	>=85 %	Cumplido
PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI			100	100	>=90%	Cumplido
PC07	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI			100	100	>=80%	Cumplido
PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	SGI			100	100	>=85 %	Cumplido
PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	SGI			94.29	98,88	>=90 %	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI			100	93,55	>=90%	Cumplido
PC07	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI			100	96,77	>=80%	Cumplido
PC07	Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 20 días hábiles.	SGI			5.08	5,66	<=20 días	Cumplido
PC07	Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles.	SGI			100	100	>=95%	Cumplido
PC07	Porcentaje de actividades de difusión realizadas respecto al total previsto en el Plan Anual de Actuación que se hayan ejecutado.	SGI			98.61	74,6	>=95%	Incumplido
PC07	Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios.	SGI			97.03	100	>=95%	Cumplido
PC07	Plazo medio mensual de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad.	SGI			7.02	5,5	<= 10 días	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC07	Porcentaje de borradores de contrato/convenio elaborados y facilitados al interesado en el plazo máximo de 20 días previsto en la carta de servicios	SGI			100.0	100	>= 95%	Cumplido
PC07	Plazo medio mensual de elaboración/revisión de los contratos por los que se regulan la prestación de los servicios reclamados.	SGI			8.06	5,07	<= 15 días	Cumplido
PC07	Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza)	SGI			2.99	0,88	<= 2%	Cumplido
PC07	Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios.	SGI			97.59	98,68	>= 95%	Cumplido
PC07	Plazo medio mensual de emisión de las facturas vinculadas a los contratos y convenios suscritos.	SGI			1.66	0,84	<=7 días	Cumplido
PC07	Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido	SGI			4.01	2,34	<= 4%	Cumplido
PC07	Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes de patentabilidad.	SGI			100	100	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC07	Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los registros de propiedad industrial o intelectual antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores y cotitulares.	SGI			85.71	100	>=80%	Cumplido
PC07	Porcentaje de comunicaciones a inventores y cotitulares sobre la solicitud ante los registros de propiedad industrial o intelectual antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro	SGI			85.71	100	>=80%	Cumplido
PC07	Porcentaje de documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de investigación elaborada antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la firma del preacuerdo de condiciones de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.	SGI			100	sin actividad	>=90%	Sin actividad
PC07	Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.	SGI			100	sin actividad	>=90%	Sin actividad
PC08	Proyectos terminados en el año natural.	SINF	80.0	68.0	83	95	80%	Cumplido
PC08	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	SINF		6.0	12	10	10	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC08	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	UTLA			90.79	94,87	>=95%	Incumplido
PC08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	UTLA			86.04	80,3	>=95%	Incumplido
PC08	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	CICT				89,06	>= 70%	Cumplido
PC08	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	CICT				97,09	>=80%	Cumplido
PC08	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	CICT				0,51	<= 5%	Cumplido
PC08	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	CICT				87,35	>= 80%	Cumplido
PC08	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	CICT				97,59	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días.	SINF	29.0	29.24	34.0	50	>=25%	Cumplido
PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:0-2 días hábiles.	SINF	72.0	71.98	74.0	66	>=55%	Cumplido
PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	SINF	89.0	88.77	88.0	89	>=75%	Cumplido
PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: más de 5 días hábiles.	SINF	11.0	11.23	13.0	11	<=25%	Cumplido
PC09	Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria	SGA			15.0	30	<=15 días	Incumplido
PC09	Porcentajes de correctores que disponen de los exámenes de acceso, en el plazo de 24 horas desde su finalización, para la calificación vía web.	SGA			100.0	100	100%	Cumplido
PC09	Porcentaje de solicitudes de preinscripción validadas antes del plazo de matrícula	SGA			100	100	100%	Cumplido
PC09	Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas	SGA			100	100	100%	Cumplido
PC09	Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	SGA			100	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC09	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud.	SGA				99,41	>=90%	Cumplido
PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	SGA				100	>= 95%	Cumplido
PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	SGA	62.12	78.65	87.55	80,88	>=90%	Incumplido
PC09	Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo.	SGA	100	100.0	85.85	92,1	100%	Incumplido
PC09	Porcentaje de resoluciones de reconocimiento o adaptación, no incluidos en tablas, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	SGA			83.28	88,91	>=80%	Cumplido
PC09	Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	UNAD	8.05	7.06	0	0	<=10%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC10	Porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de Becas de Régimen General del MEDU, respecto al total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio	SAAE			0.01	0	<= 2,5%	Cumplido
PC10	Porcentaje de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (económica y académica), desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, es inferior a 120 días naturales.	SAAE			100	100	>= 90%	Cumplido
PC10	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria	SAAE			100	100	100%	Cumplido
PC10	Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes ERASMUS provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 10 días laborables.	SAAE			92.42	83,81	>=75%	Cumplido
PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta	SAAE			100.0	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC11	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	UAOG	75.7	96.94	99.03	98,99	>=90 %	Cumplido
PC11	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	UAOG	96,77	95.41	99.03	98,48	>= 95%	Cumplido
PC11	Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.	UACU			100	100	100%	Cumplido
PC11	Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.	UACU		100.0	100	100	100%	Cumplido
PC11	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	UACU			100	97,44	100%	Incumplido
PC11	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	SDEP	84.16	83.72	85.64	98,23	>= 85 %	Cumplido
PC11	Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP				98,99	>= 95 %	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC11	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	SDEP				75	100%	Incumplido
PC11	Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.	SDEP				100	100%	Cumplido
PC11	Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.	SDEP			100	100	100%	Cumplido
PC11	Porcentaje de solicitudes web relacionadas con competiciones propias tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	SDEP				100	100%	Cumplido
PC11	Porcentaje de participaciones en CAU y CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los Factores de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.	SDEP			100	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC11	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	SDEP	85.71	88.16	93.83	90,53	>=90%	Cumplido
PC11	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	SDEP			95%	97,06	>= 95 %	Cumplido
PC11	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	UAOG	3.0	2.95	2.24	2,37	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	Promedio de actualizaciones del diario digital.	UAOG	3.0	3.28	3.14	3,02	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente	UAOG			100	100	>=90%	Cumplido
PC11	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	UAOG				99,91	>=90%	Cumplido
PC12	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	SIAG	24.0	24	100	99,98	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	SIAG	0.0	0.0	0	0,01	<=0,02%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC12	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	SIAG			100	100	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	SIAG			100	100	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de reuniones técnicas mantenidas con los Servicios y Unidades Administrativas con respecto a la planificación anual.	SAG				100	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de transferencias de documentación al Archivo General con ausencia de incidencias.	SAG			100	100	>=95%	Cumplido
PC12	Porcentaje de estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida.	SAG	1.0	1.0	100	100	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de mediciones termohigrométricas realizadas en los días laborables del año natural.	SAG	239.0	234.0	110.19	100	100%	Cumplido
PC12	Porcentaje de consultas servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	SAG			100	99,75	>=90%	Cumplido
PC12	Porcentaje de peticiones de reproducción o préstamo servidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	SAG			100	99,74	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Valor Objetivo 2013	Cumplimiento 2013
PC12	Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, servidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio.	SAG			100	100	>=90%	Cumplido
PC12	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	SAG			95.16	100	>=90%	Cumplido