



### Histórico de Compromisos de calidad de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2013-2014

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.
SPOD/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



## Relación de Compromisos de Calidad Integrados

Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC01	1,- Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto antes del 17 de diciembre del año anterior a la Gerencia.	I.[PC 01.1]-01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	SCPR	11/12/2013	11/12/2014	<= al 16 de diciembre del año X	Cumplido
PC01	2,- Poner a disposición de los diferentes usuarios y usuarias los créditos y previsiones iniciales del Presupuesto de Gastos y de Ingresos el día 1 de enero de cada año en la aplicación UXXI-Económico.	I.[PC 01.1]-02	Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico.	SCPR	19/12/2013	19/12/2014	<= al 1 de enero del año X+1	Cumplido
PC01	3,- Realizar el 90% de las solicitudes de modificaciones de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).	I.[ PC 01.21]-04	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	SCPR	99,38	99,27	>= al 90%	Cumplido
PC01	4,- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de 7 días.	I.[PC 01.22]-06	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido como objetivo.	SAE	0	0	<= 10%	Cumplido
PC01	5,- Disposición para su pago a proveedores del 75% de las facturas hasta 30 días desde la fecha de su registro administrativo.	I.[PC 01.231]-08	Disposición de las facturas para su pago en fecha.	SCPR/SAE		88,09	>=75%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC01	6, Disposición para su abono a final de mes del 80% de las dietas, retribuciones y otros gastos recibidos en el Área Económica-Patrimonial antes del día 5 del mismo mes.	I.[PC 01.231]-09	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	SCPR/SAE	97,02	90,44	>=80%	Cumplido
PC01	7,-Pagar el 90% de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 10 días.	I.[ PC 01.232]-10	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción.	SAE	0	0	<=10%	Cumplido
PC01	8,-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio siguiente.	I.[PC 01.3]-11	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia	SCPR	28/05/2013	23/05/2014	<= al 16 de junio del año X	Cumplido
PC01	9,-Fiscalización del 90% de los expedientes de gastos de carácter urgente en un plazo máximo de 5 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	I.[PC 01.4]-13	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).	SCI	100	100	>=90%	Cumplido
PC01	10,-Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos ordinarios en un plazo máximo de 10 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	I.[PC 01.4]-14	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	SCI	99,76	93	>=80%	Cumplido
PC01	11,- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	I.[PC 01.5]-17	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	SAE	1,25	3,85	<=10%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC01	12.- Atender el 90% de las solicitudes de información dirigidas al SCPR en el plazo de 5 días laborales en la UJA desde su recepción.	I.[PC 01.6]-19	Porcentaje de solicitudes información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA	SCPR	93,75	100,00	>= al 90%	Cumplido
PC02	1.- Tramitar el 85% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción de la Relación de Necesidades.	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	SCPA	95,42	100	>=85%	Cumplido
PC02	2.-Tramitar el 90% de los expedientes económicos que no conlleven modificación presupuestaria en un plazo no superior a 3 días laborables desde la recepción de la solicitud hasta su envío al proveedor o unidad correspondiente	I.[PC 02.11]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	UAOG	99,25	99,82	>=90%	Cumplido
PC02	3.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	I.[PC 02.11]-03	Porcentajes de expedientes económicos sin errores	UAOG	99,81	99,95	>=95%	Cumplido
PC02	4.-Gestión de los trámites en un 90% para la petición de la adquisición de material desde la recepción de la relación de necesidades debidamente cumplimentada en un plazo máximo de 3 días laborables	I.[PC 02.11]-04	Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en menos de 3 días laborables contando el tiempo que transcurre desde la solicitud del profesor al envío del pedido al proveedor.	UNAD	96,77	98,22	>=90%	Cumplido
PC02	5.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 90%	I.[PC 02.11]-05 I.[PC 02.11]-07	Porcentaje de expedientes sin errores Porcentaje de liquidaciones sin errores	UNAD	99,26 99,26	99,71 99,48	>=90% >=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC02	6.-Tramitación y remisión de al menos el 90% de la documentación económica, en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción del material/documentación debidamente cumplimentada.	I.[PC 02.11]- 08	Porcentaje de facturas gestionadas en menos de 5 días laborables, contando el tiempo que transcurre desde la recepción de la factura y el material hasta el envío de la documentación al Área Económica para realizar el pago de la misma.	UNAD	96,65	99,45	>=90%	Cumplido
PC02	7.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	I.[PC 02.11]-09	Porcentajes de expedientes económicos sin errores.	UACU	99,49	99,65	>=95%	Cumplido
PC02	8.-Enviar al diario oficial el 90% de los anuncios de contratos tramitados por procedimiento abierto en el plazo máximo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación.	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación)	SCPA	95,24	95,23	>=90%	Cumplido
PC02	9.-Tramitar el 90% de las solicitudes de ofertas a las empresas seleccionadas en contratos negociados en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación.	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación)	SCPA	90	86,36	>=90%	Incumplido
PC02	10.-Tramitar el 90% de las solicitudes de traslado físico de bienes a la Unidad Técnica en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud.	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	SCPA	100	99,26	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC02	11.-Registrar el 90% de las bajas de bienes en el plazo de 30 días laborables desde la recepción de la solicitud.	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)	SCPA	100	98,26	>=90%	Cumplido
PC03	1,- La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio.	I.[ PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.	SPOD	1º Semestre 24 2º Semestre 28	21	15 días antes del uso del espacio	Cumplido
PC03	2,- Todas las solicitudes de modificación de asignación planificada (aulas, otros espacios), serán realizadas en un plazo no superior de 24 horas laborables, desde su solicitud.	I.[ PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes de modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables	SPOD	100	100%	100%	Cumplido
PC03	3.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitud, todas las confirmaciones de la asignación de espacios de reservas periódicas para docencia e investigación.	I.[ PC 03.11]-04	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	4,- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.	I.[ PC 03.121]-06-[UTLA]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UTLA	100	100	100%	Cumplido
PC03	5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	I.[ PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP	100	100%	>=95 %	Cumplido
PC03	6,-Todas las comunicaciones a los interesados de la tramitación de expedientes de las demandas externas de uso de espacios, se realizarán en un plazo no superior a 48 horas laborables, desde su solicitud.	I.[ PC 03.122]-11	Porcentaje de comunicaciones al interesado de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	SPOD	95,24	100%	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	7.- Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud.	I.[PC 03.122]-12	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	8	8	<=7	Cumplido
PC03	8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	I.[ PC 03.122]-13	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.	SDEP	100	100	>=95 %	Cumplido
PC03	9.-Gestión con medios TICS del 100 % de las incidencias y archivo en base de datos de gestión para su posterior análisis e informe.	I.[ PC 03.2]-15-[UTLA]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UTLA	100	100	100%	Cumplido
PC03	10.- Comunicar el 100 % de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	I.[ PC 03.2]-15-[SDEP}	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.	SDEP	100	100%	100%	Cumplido
PC03	11.- Publicar el 95 % de los periodos de horarios especiales de instalaciones que modifiquen los oficiales, con 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	I.[ PC 03.2]-18	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
PC04	1- 90 % de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	I.[ PC 04.11]-01-[UTLA]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	UTLA	99,56	98	>= 90%	Cumplido
PC04	2- Asegurar el adecuado mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT, para ello, como mínimo, se cumplirán al 90% las actividades de mantenimiento preventivo programadas	I.[ PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	CICT	99,18	99,69	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	3- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.	I.[ PC 04.11]-03	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	100	100%	Cumplido
PC04	4- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UTLA en al menos el 80% del equipamiento científico técnico catalogados, de nuevo ingreso (a partir de 2012), a cargo de la unidad.	I.[ PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	UTLA	90,42	91	>=80%	Cumplido
PC04	5.- La disponibilidad del servidor de web institucional ( <a href="http://www.ujaen.es">http://www.ujaen.es</a> ) será, al menos, del 95% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana)	I.[ PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	SINF	99,98	99,9	>=95%	Cumplido
PC04	6.- La disponibilidad del servicio de correo-e para el PAS y PDI será, al menos, del 95% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	I.[ PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e para PAS y PDI.	SINF		99,89	>=95%	Cumplido
PC04	7.-La disponibilidad del servicio de Universidad Virtual será, al menos, del 95% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	I.[ PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.	SINF		99,91	>=95%	Cumplido
PC04	8.-La disponibilidad del servicio de correo-e para estudiantes y egresados, al menos, del 95% sobre la totalidad del tiempo (24 horas los 7 días de la semana).	I.[ PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e para estudiantes y egresados	SINF		99,91	>=95%	Cumplido
PC04	9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo, 3 Euros	I.[ PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	SINF	1,59	1,66	<=3 €	Cumplido





Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (R11), para ello se resolverán en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las incidencias/averías que se presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.	I.[ PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	CICT	74,7	72	>=70%	Cumplido
PC04	11.- El 85% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*.  (* Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13]	I.[ PC 04.13]-17.2	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UT	88,85	91,12	>=85%	Cumplido
PC04	12.-Resolver al menos el 60% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 90% en menos de cinco días.	I.[ PC 04.13]-16	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.	SINF	86 93 98	82 90 97	>=60%, >=80%, >=90%,	Cumplido
PC04	13.- El 100% de las retiradas de residuos peligrosos, tras solicitud <b>mediante formulario electrónico</b> , se realizará en un plazo máximo de dos meses salvo en los periodos vacacionales de julio y agosto. (Para el Campus de Linares serán dos retiradas anuales, previamente informadas)	I.[ PC 04.2]-23	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	SPR	83,33	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC05	1.-El 95% de las reclamaciones por incidencias en el Plan de Ordenación Docente, serán solucionadas en un plazo máximo de tres días laborables desde su notificación a la unidad o en su caso desde la fecha de autorización por el órgano competente.	I.[PC 05.11]-02	Porcentaje de reclamaciones por incidencias al POD solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.	SPOD	98,78	100	>=95%	Cumplido
PC05	2.- El 95% de los certificados sobre Plan de Ordenación Docente, serán elaborados en el plazo máximo de 12 días laborables desde su solicitud	I.[PC 05.11]-03	Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 12 días laborales desde su solicitud.	SPOD	98,28	100	>=95%	Cumplido
PC05	3.-La remisión de la orden de pago se realizará al menos en un 75% hasta el día 25 de cada mes y el 25% restante, hasta fin de mes, en cómputo anual.	I.[PC 05.21]-09	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	SPOD	91,67	83,33	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Cumplido
PC05	4.-El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que corresponda su liquidación.	I.[PC 05.21]-12	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación	SPOD	99,9	98,42	>=95%	Cumplido
PC05	5.-El 95% de los certificados serán elaborados en el plazo máximo de 30 días desde la finalización de la actividad formativa.	I.[PC 05.22]-15	Porcentaje de certificados elaborados en el plazo máximo de 30 días desde la finalización de la actividad formativa.	SPOD	100	100	>=95%	Cumplido
PC05	6.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios	I.[PC 05.23]-17	Porcentaje de certificaciones tramitadas en el plazo de dos días hábiles desde su petición	SPOD	99,53	100	>=95%	Cumplido
PC05	7.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen	I.[PC 05.23]-18	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen	SPOD	99,57	100	>=95%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC05	8.-Realizar el 95% de las evaluaciones de riesgos planificados anualmente con el fin de evitar daños a la salud	I.[PC 05.241]-20	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	SPR	60	100	>=95%	Cumplido
PC05	9.-Se realizarán de forma anual los simulacros de evacuación de todos los aularios y biblioteca y de forma bienal del resto de edificios.	I.[PC 05.242]-22	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados.	SPR	58,33	66,67	100%	Incumplido
PC05	10-Ejecutar la oferta de acciones formativas planificadas, aprobadas por el Comité de Seguridad y Salud, y posteriormente por las respectivas comisiones de formación, tanto del PDI como del PAS de la Universidad de Jaén.	I.[PC 05.242]-23	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	100%	Cumplido
PC05	11.-Garantizar que el 95% de los accidentes de trabajo no tenga su origen en una mala gestión de los equipos de protección individual.	I.[PC 05.243]-24	Porcentaje de accidentes que no son por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual.	SPR	100	100	>=95%	Cumplido
PC05	12.-Todos los reconocimientos médicos se realizaran atendiendo al protocolo específico asignado a su puesto de trabajo.	I.[ PC 05 244]-27	Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con protocolo establecido.	SPR	100	100	100%	Cumplido
PC05	13.-Investigación de todos los accidentes de trabajo con su correspondiente planificación de las medidas correctoras para evitar la repetición de los mismos.	I.[PC 05.245]-29	Porcentaje de accidentes investigados.	SPR	100	100	100%	Cumplido
PC06	1.-Al menos al 90% de las consultas telemáticas se le dará una primera respuesta en un plazo no superior a 3 días laborables, pudiéndose establecer, si la naturaleza de las mismas lo exige, posteriores contactos para profundizar.	I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborables	UAOG	98,9	98,7	>=90%	Cumplido
PC06	2.-Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	BIBL	100	100	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	3.-Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas	I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	BIBL	100	100	100%	Cumplido
PC06	4.-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles	I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	BIBL	100	100	100%	Cumplido
PC06	5.-Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas	I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	BIBL	100	99,00	100%	Incumplido
PC06	6.- Ofertar cada curso un mínimo de 500 plazas a alfin01 del itinerario de alfabetización informacional 1 de estudiantes	I.[PC 06.22]-30	Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico	BIBL	550	600	≥ 500	Cumplido
PC06	7.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles	I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	BIBL	100	100	100%	Cumplido
PC06	8.-Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	BIBL	100	100	100%	Cumplido
PC06	9.-Edición del 90 % de las obras en un plazo máximo de nueve meses desde su aceptación para su publicación (descontados los tiempos de corrección de pruebas), en su cómputo anual.	I.[PC 06.24]-37	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	SIAG	98,43	96,97	≥90%	Cumplido
PC06	10.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	I.[PC 06.24]-39	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	SIAG	100	98,99	≥85%	Cumplido
PC06	11.- El 80% de los informes solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 5 días laborales desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.	I.[PC 06.25]-41	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles	UT	59,57	70	≥80%	Incumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	12-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días hábiles	I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de Informes de asesoramiento jurídicos remitidos en plazo	UAOG	100	100	>=92%	Cumplido
PC06	13.- Se publicará en la web del Anuario Estadístico los datos actualizados que correspondan, dentro del plazo previamente planificado al efecto.	I.[PC 06.28]-44	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	SPE	100	100	100%	Cumplido
PC06	14.- Se proporcionará, en el plazo previamente fijado al efecto, los datos e información estadística solicitados de forma periódica por los organismos oficiales.	I.[PC 06.29]-46	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado en el Calendario de Suministro de Datos.	SPE	73,17	86,11	100%	Incumplido
PC06	15- Todas las solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística serán atendidas en un plazo no superior a siete días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto.	I.[PC 06.29]-47 I.[PC 06.29]-48	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales. Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado.	SPE	95,24 100	96 100	100%	Incumplido
PC06	16.-Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información suministrada no excederán del 10 % del total de solicitudes.	I.[PC 06.29]-49	Porcentaje de solicitudes atendidas con incidencias o reclamaciones por errores en los datos o información estadística suministrados.	SPE	0	0	<=10%	Cumplido
PC07	1. Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación	I.[PC 07.111]-01	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación	SGL	91,11	96	>=85%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC07	2. Tramitación económica-administrativa del 90% de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora en el plazo establecido por su normativa reguladora	I.[PC 07.112]-05	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI	94,59	96,03	>=90%	Cumplido
PC07	3. Conformidad del Organismo financiador con el 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora sobre el total de las rendidas	I.[PC 07.112]-06	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI	90,54	89,89	>=80%	Cumplido
PC07	Compromiso de la UNAD 4- Tramitación económica-administrativa del 90% de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora en el plazo establecido por su normativa reguladora	I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	UNAD	92,96	97,85	>=90%	Cumplido
PC07	5. Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de las actividades investigadoras del personal investigador y el personal en formación, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación	I.[PC 07.121]-09 I.[PC 07.122]-15	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación	SGI	100 100	90 100	>=85%	Cumplido
PC07	6. Tramitación económica-administrativa del 90 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación, en el plazo establecido por su normativa reguladora	I.[PC 07.121]-10	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI	100	100	>=90%	Cumplido
PC07	7. Conformidad del Organismo financiador del 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación, sobre el total de las rendidas	I.[PC 07.121]-11	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI	100	100	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC07	8. Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales	I.[PC 07.123]-19	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	98,88	93	>=90%	Cumplido
PC07	9. Tramitación económica-administrativa del 90% de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora de perfeccionamiento y formación del personal, en el plazo establecido por su normativa reguladora	I.[PC 07.124]-21	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	SGI	93,55	90,77	>=90%	Cumplido
PC07	10. Conformidad del Organismo financiador con el 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora de perfeccionamiento y formación del personal, sobre el total de las rendidas	I.[PC 07.124]-22	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	SGI	96,77	100	>=80%	Cumplido
PC07	11.-Compromiso de difusión a los potenciales Grupos de Investigación de al menos el 95% de las demandas de colaboración de una empresa/entidad en un plazo máximo de 10 días hábiles.	I.[PC 07.21]-25	Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles.	SGI	100	100	>=95%	Cumplido
PC07	12.-Resolver al menos el 95% de las solicitudes de autorización de compatibilidad para la celebración de contratos de prestación de servicios Art. 83 LOU, en un plazo no superior a 15 días desde su recepción.	I.[PC 07.22]-27	Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios	SGI	100	98,9	>= 95%	Cumplido
PC07	13.-Redactar al menos el 95 % los contratos/convenios por los que se regula la prestación de servicios Art. 83 LOU, en un plazo no superior a 20 días desde la recepción de la solicitud de compatibilidad.	I.[PC 07.22]-29	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	99,4	>=95%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC07	14.-Conseguir que el porcentaje anual de reclamaciones o quejas por errores en la redacción de los contratos de prestación de servicios sea igual o inferior a un 2%	I.[PC 07.22]-31	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	0,88	2,28	<=2 %	Incumplido
PC07	15.-Emisión al menos el 95% las facturas vinculadas a los contratos de prestación de servicios Art. 83 LOU en un plazo no superior a 8 días desde su solicitud	I.[PC 07.22]-32	Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios	SGI	98,68	98,82	>= 95%	Cumplido
PC07	16.- Conseguir que el porcentaje anual de reclamaciones o quejas por errores en la emisión de facturas sea igual o inferior a un 4%	I.[PC 07.22]-34	Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido	SGI	2,34	0,58	<=4%	Cumplido
PC07	17.-Realizar al menos el 90% de los informes preliminares de evaluación en un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de la confección de los informes de patentabilidad	I.[PC 07.23]-39	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
PC07	18.-Realizar al menos el 80% de las solicitudes de protección ante los registros de propiedad industrial o intelectual en un plazo máximo de 7 días hábiles, una vez redactada la memoria y disponible toda la información sobre inventores y cotitulares	I.[PC 07.23]-40	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	100	100	>=80%	Cumplido
PC07	19.-Informar en al menos el 80% de los casos a los investigadores principales y cotitulares sobre el estado de la solicitud en un plazo no superior a los 7 días hábiles desde la fecha de registro	I.[PC 07.23]-41	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	100	100	>=80%	Cumplido





Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC07	20.-Preparar al menos en el 90% de los casos la documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de investigación en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la firma del preacuerdo de condiciones de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA	I.[PC 07.24]-44	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	SIGI	Sin actividad	100	>=90%	Cumplido
PC07	21.-Realizar el 90% de los informes sobre aportación de la Universidad de Jaén al proyecto empresarial en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores	I.[PC 07.24]-47	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.	SIGI	Sin actividad	100	>=90%	Cumplido
PC08	1.- Finalizar el año con al menos el 80% de los objetivos del Plan Operativo Anual finalizados o en fase de pruebas	I.[PC 08.1]-01	Proyectos terminados en el año natural	SINF	95	72	3er cuatrimestre 80 %	Incumplido
PC08	2.- Comunicar a los usuarios de los servicios TIC, al menos, 10 mejoras o nuevos servicios al año.	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	SINF	10	18	2º Semestre 10	Cumplido
PC08	3.-Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.	I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de adecuación funcional de Recursos para prácticas docentes	UTLA	80,3	98	>=95%	Cumplido
PC08	4.-Evaluar y minimizar los tiempos de respuesta en cada recurso instrumental gestionado a demanda por técnicos CICT, finalizando un 70% de las solicitudes a demanda en un plazo no superior a 5 días hábiles.	I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles	CICT	89,06	95,59	0-5 días >= 70%*	Cumplido
PC08	5.-Tener disponibles los recursos RI1 del CICT para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural.	I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	CICT	97,09	95,17	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC08	6.- Resolver al menos el 25% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción, el 55% en los dos primeros días desde su recepción y el 75% en los cinco primeros días desde su recepción.	I.[PC 08.3]-18	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5, y más de 5 días hábiles.	SINF	50 66 89	38 59 88	>=25% >=55% >=75%	Cumplido
PC09	1.- Enviar la Carta de Pago a todos los alumnos de nuevo ingreso, solicitantes de traslado de expediente de acceso, que vayan cursar estudios fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud.	I.[PC 09.13]-13	Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas.	SGA	100	No medido	100%	No medido
PC09	2.-Elaborar el 90% de las Certificaciones Académicas Personales y su envío al órgano competente en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto, Semana Santa, Navidad y feria).	I.[PC 09.2]-15	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud.	SGA	99,41	100 EPSL 99,49 Jaén	>=90%	Cumplido
PC09	3-Tramitar el 95% de las solicitudes de devolución de tasas y precios públicos en un plazo no superior a 20 días desde la solicitud del interesado, con excepción de los meses de Agosto y Diciembre.	I.[PC 09.2]-16	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	SGA	100	93,5	>=95%	Incumplido
PC09	4.- En el caso de no existan precedentes recogidos en tablas de adaptación o reconocimiento, enviar el 80% de las Resoluciones en el plazo máximo de dos meses desde el fin del plazo de solicitud.	I.[PC 09.22]-22	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	88,91	95,75 (J) 100 (L)	80%	Cumplido
PC10	1.-El 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, será inferior o igual a 2,5%	I.[PC 10.21]-07	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	0	<=2,5%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	2.-El 90% de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual serán valoradas (económica y académica) en un plazo inferior a 120 días naturales, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.	I.[PC 10.22]- 10	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	3.-Adjudicar todas las plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (No Erasmus) en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria	I.[PC 10.32]-16	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria	SAAE	100	100%	100%	Cumplido
PC10	4.- El 75% de los contratos académicos iniciales (Application Form/Learning Agreement) tramitados correctamente por estudiantes de las universidades extranjeras serán remitidos desde la Oficina de Relaciones Internacionales para su aprobación por los Coordinadores/as Académicos/as UJA en el plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción.	I.[PC 10.32]-17	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 15 días naturales.	SAAE	83,81	91,66	>=75%	Cumplido
PC10	5.- Se remitirán a las entidades oferentes de prácticas en empresas el 100% de los currículos de los candidatos seleccionables. en un plazo no superior a 5 días laborables desde e la fecha de entrada de la oferta de prácticas.	I.[PC 10.51]-30	Porcentaje de envíos de currículos realizados a las entidades oferentes en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta.	SAAE	100	100	100%	Cumplido
PC11	1.- Efectuar debidamente las convocatorias de reuniones o eventos institucionales, asegurando la ausencia de errores en un 95% del total de convocatorias. (Observación: la palabra convocatoria alude tanto a las convocatorias de reuniones como a las invitaciones a eventos institucionales)	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores	UAOG	98,48	100	≥ 95%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Universidad de Jaén en planificación	I.[PC 11.12]-04	Porcentaje de la oferta ejecutada de actividades culturales respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.	UACU	100	100	100%	Cumplido
PC11	3.-Todas las solicitudes realizadas por usuarios de informes, diplomas y certificaciones de actividades gestionadas por la Unidad , serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días laborables desde su solicitud.	I.[PC.11.12]-06	Porcentaje de informes, diplomas y certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud	UACU	100	100	100%	Cumplido
PC11	4.- Comunicar a todos los usuarios el estado de tramitación de sus solicitudes de inscripción/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	I.[PC.11.12]-07	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables	UACU	97,44	100	100%	Cumplido
PC11	5.-Poner a disposición del usuario externo, en el 95% de las solicitudes recibidas, el acceso personalizado a las plataformas virtuales de reservas de actividades y/o instalaciones deportivas. en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud,	I.[PC 11.13]-11	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	100	>=95%	Cumplido
PC11	6.-Publicar todas las Convocatorias de actividades por periodos, con una antelación mínima de 10 días a la fecha de inicio del plazo de inscripción a las mismas.	I.[PC 11.13]-12	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	66,67	100%	Incumplido
PC11	7.- Publicar todas las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción.	I.[PC 11.13]-15	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	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	8.- Poner a disposición de todos los inscritos a competiciones propias el calendario de competición con una antelación mínima de 7 días al inicio de la competición.	I.[PC 11.13]-16	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	9.- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles, todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones propias.	I.[PC 11.13]-17	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	100%	Cumplido
PC11	10.-Tramitar y confirmar todos los Elementos de Gestión de todas las participaciones en Campeonatos de Andalucía y/o de España Universitarios con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del mismo.	I.[PC 11.13]-19	Porcentaje de participaciones en CAU y CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.	SDEP	100	100	100%	Cumplido
PC11	11.-Poner a disposición de los Usuarios de las Actividades Físicas en la naturaleza, en el 95% de las actividades convocadas, la Hoja Informativa de la misma con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo del plazo de inscripción.	I.[PC 11.13]-21	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	97,06	100	>=95%	Cumplido
PC11	12.-Realizar adecuadamente las convocatorias dirigidas a los medios de comunicación para su asistencia a ruedas de prensa, asegurando la ausencia de errores formales en un 90% del total de las convocatorias.	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.	UAOG	100	100	>=90%	Cumplido
PC11	13.- Atender el 90% de las solicitudes de información requerida por los medios de comunicación en un plazo igual o inferior a 3 días laborables. (Observación: solicitudes relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación).	I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de solicitudes de información requerida por los medios de comunicación atendidas en plazo.	UAOG	99,91	100	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2014	Código_Indicador 2014	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC12	1.- El 100% de los escritos y solicitudes de documentación recibida para su registro de entrada, serán tramitadas en 24 horas desde su recepción a las Unidades de destino.	I.[PC 12.1]-01	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción	SIAG	99,98	100	100%	Cumplido
PC12	2.- El 100% de los escritos y solicitudes de documentación recibida para otras administraciones o entidades será tramitada en 24 horas desde su entrada en registro.	I.[PC 12.1]-04	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas	SIAG	100	100	100%	Cumplido
PC12	3.- El 100% de las peticiones de emisión de certificados de registros serán tramitadas en el plazo de 48 horas desde que se recibe toda la documentación.	I.[PC 12.1]-05	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	SIAG	100	100	100%	Cumplido
PC12	Poner a disposición de las unidades remitentes en un plazo de 10 días laborables el 90% de las transferencias recibidas (hasta un máximo de 100 cajas por transferencia).	I.[PC 12.21]-14	Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 10 días desde su fecha de recepción.	SAG		100	>=90%	Cumplido
PC12	4.-Atender el 90% de las consultas recibidas, hasta un máximo de 25 documentos solicitados, en el plazo de un día laborable desde la fecha de aceptación.	I.[PC 12.23]-19	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio	SAG	99,75	100	>=90%	Cumplido
PC12	6.-Responder el 90% de las peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural en el plazo de dos días laborables desde la fecha de aceptación.	I.[PC 12.23]-20	Porcentaje de respuestas a peticiones de información de carácter técnico, histórico, científico o cultural, atendidas en el plazo de dos días desde su aceptación por el servicio	SAG	100	100	>=90%	Cumplido
PC12	7.-Comunicar en el plazo de un día laborable desde su detección, las incidencias producidas en la atención de consultas o peticiones en el 90% de los casos	I.[PC 12.23]-21	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	SAG	100	100	>=90%	Cumplido



## Relación de Compromisos de Calidad no integrados en el SIGC-SUA

Proceso Clave	Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC01	1.- Informar al Rector del plan de trabajo del S.C.I. en cada ejercicio	Remisión de informe 1º trimestre al Rector, un informe anual	SCI	Remitido el 17/01/2013	Cumplido		Cumplido
PC01	2.- Actualización semestral de la base de datos de las Fundaciones, Sociedades y Asociaciones participadas por la UJA	Número de actualizaciones, dos en base de datos del SCI	SCI	5	3 actualizaciones		Cumplido
PC03	1.- Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura.	Porcentaje de días que el cuadrante de uso de instalaciones está puesto a disposición de la reserva en atención directa con 4 días de antelación (calculado con el número de incidencias registradas de retraso en tener disponible la reserva).	SDEP	100	100%	>=95 %	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	2.- Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias.	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	SDEP	2	2	2	Cumplido
PC03	3.- Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por cada puesto.	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	BIBL	7	7	≤ 7	Cumplido
PC04	1- Incrementar el número de programas de mantenimiento preventivo	Número neto total de nuevos programas de mantenimiento preventivo en un ejercicio respecto del ejercicio anterior	UT	2	2		Cumplido
PC06	1.-Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	Posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	BIBL	Si	Si	Si	Cumplido
PC06	2.-Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente	BIBL	4,4	3,3	≥ 1	Cumplido





Proceso Clave	Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	BIBL	Si	Si	Si	Cumplido
PC06	4.-Proporcionar información sobre las actuaciones realizadas por el Servicio Jurídico durante el año natural y remitirla a Secretaría General antes del 15 de febrero del año siguiente.	Fecha de emisión de la memoria anual a Secretaria General	UAOG	Enviada el 21 de enero de 2014	Enviada por correo electrónico al responsable de la unidad el 30/01/2015	15 de febrero	Cumplido
PC09	1.- Realización por todos los alumnos de Doctorado de la Automatrícula por internet	Porcentaje de alumnos de Doctorado que realizan la Automatrícula por internet	SGA	100	100	100%	Cumplido
PC09	2.-Asesorar a los usuarios y usuarias, previamente a la solicitud de matrícula, sobre las convalidaciones a que tengan derecho por haber superado Ciclos Formativos	Información sobre convalidaciones de CFGS disponible, publicada y fácilmente accesible a los usuarios y usuarias en la página web del Servicio de Gestión Académica	SGA	Si	100		Cumplido
PC11	1.- Ofertar un mínimo de 25 competiciones propias por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta de competiciones del Servicio.	Número de competiciones propias ofertadas por curso académico.	SDEP	26	27	>=25	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2013	Valor obtenido 2014	Valor objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	2.- Ofertar un mínimo de 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta del Servicio.	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	SDEP	30	33	<b>&gt;=25</b>	Cumplido
PC11	3.- Encuestar el 100 % de las diferentes modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades en la naturaleza que se realizan	Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas	SDEP	100	88,46%	<b>100%</b>	Incumplido
PC11	4- Encuestar el 100 % de las modalidades deportivas que se practican en Competiciones propias.	Porcentaje de modalidades deportivas de las competiciones propias que son encuestadas	SDEP	100	100%	<b>100%</b>	Cumplido
PC11	5.- Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas.	Porcentaje de solicitudes de informe de créditos optativos que son resueltas, y si procede emitidos, en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud.	SDEP	100	100%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido