



## Relación de Unidades con propuestas de modificación de Carta de Servicios.

### Servicio de Asuntos Económicos

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
SAE	Gestión del Ingreso/Cobros	Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.	4.- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de <b>4 días</b> .	PC01	I.[PC 01.22]-05	Financiadores, clientes y terceros, así como internos
SAE	Gestión del Gasto/Pagos	Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.	6.- Disposición para su abono a final de mes del <b>87%</b> de las dietas, retribuciones y otros gastos recibidos en el Área Económica-Patrimonial antes del día 5 del mismo mes.	PC01	I.[PC 01.231]-08	Proveedores y terceros, así como internos
			7.-Pagar el <b>93%</b> de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 4 días.	PC01	I.[ PC 01.232]-09	
SAE	Gestión Fiscal	Cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Universidad de Jaén.	11.- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	PC01	I.[PC 01.5]-16	AEAT e internos
SAE	Gestión de la Tesorería/Bancos	Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.		PC01		Bancos
SAE	Aportación de documentación económica necesaria para justificaciones	Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.		PC01		Financiadores e internos



## Servicio de Contabilidad y Presupuestos

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Usuarios prioritarios
SCPR	Elaboración Presupuesto	Elaboración técnica del proyecto del presupuesto anual.	1.- Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto antes del 17 de diciembre del año anterior a la Gerencia.	PC01	I.[PC 01.1]-01	Usuarios internos
SCPR	Elaboración Presupuesto	Aplicación de la contabilidad para la ejecución del presupuesto anual.	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.	PC01	I.[PC 01.1]-03	Usuarios internos
SCPR	Modificaciones de crédito	Aplicación de la contabilidad para la ejecución del presupuesto anual.	3.- Realizar el <b>95%</b> de las solicitudes de modificación es de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).	PC01	I.[ PC 01.21]-03	Usuarios internos
SCPR	Elaboración de Cuentas Anuales	Elaboración técnica del proyecto de cuentas anuales.	8.-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio	PC01	I.[PC 01.3]-10	Usuarios internos y externos



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Usuarios prioritarios
			siguiente.			
SCPR	Preparación de la información periódica o a demanda	Elaboración técnica de la información presupuestaria, contable y fiscal requeridas por las Administraciones competentes y órganos de control externos.	12.- Atender el 95% de las solicitudes de información dirigidas al Servicio de Contabilidad y Presupuestos en el plazo de 5 días laborales en la UJA desde su recepción.	PC01	I.[PC 01.6]-18	Usuarios internos y externos



### Servicio de Asuntos Económicos – Servicio de Contabilidad y Presupuestos

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuarios
SCPR/SAE	Gestión del Gasto/Pagos	Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).	PC01	I.[PC 01.231]-07	Proveedores y terceros, así como internos



**Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno**

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Gestión económica de las unidades de gastos asignadas a los Órganos de Gobierno generales de la UJA: Tramitación de la documentación para la ejecución de los gastos y seguimiento de la dotación económica	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios a los proveedores de la Universidad.	2.-Tramitar el 95% 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	PC02	I.[PC 02.11]-02	PDI - ASOCIACIONES DE ESTUDIANTES - PROFESORADO EXTERNO A LA UJA - TECNICOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y CONDUCTORES.		
UAOG	Gestión económica de las unidades de gastos asignadas a los Órganos de Gobierno generales de la UJA: Tramitación de la documentación, a los proveedores de la Universidad, para la ejecución de los gastos y seguimiento de la dotación económica	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios a los proveedores de la Universidad.	3.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	PC02	I.[PC 02.11]-03	PDI - ASOCIACIONES DE ESTUDIANTES - PROFESORADO EXTERNO A LA UJA - TECNICOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y CONDUCTORES.		



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Suministro personalizado de la información sobre los ámbitos competenciales de los Órganos de Gobierno generales: Elaboración y difusión, en su caso, de documentación para el desarrollo de la actividad propia del órgano; consulta de documentación para su tramitación y disponibilidad del órgano unipersonal de acuerdo con su agenda.	Suministro personalizado de la información general.	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.	PC06	I.[PC 06.12]-02	Comunidad Universitaria - Sociedad en general		
UAOG	Suministro de la información mediante su difusión en páginas web: Elaboración y difusión de información institucional, de interés para la Comunidad Universitaria	Suministro personalizado de la información general.	-	PC06	-	Comunidad Universitaria - Sociedad en general		I.[PC 06.131]-03 I.[PC 06.131]-04



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Apoyo a procesos electorales	Gestión administrativa de apoyo para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad	Nº reclamaciones recibidas al proceso electoral	PC06	-	Órganos de Gobierno Colegiados	Gestión administrativa de apoyo para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad	I.[PC 06.27]-44
UAOG	Asesoramiento jurídico	Prestación de asesoramiento especializado en materia jurídica	<b>Compromiso NO integrado SIGSUA:</b> 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.	PC06		Equipo de Dirección	Se propone el mantenimiento del compromiso NO integrado SIGC-SUA.	



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Prestación de asesoramiento especializado en materia jurídica	Asesoramiento jurídico		PC07		Equipo de Dirección	Al menos el 92% de los informes de asesoramiento jurídico solicitados al Servicio de Asesoría Jurídica son emitidos en un plazo inferior al legalmente establecido o, en su defecto, en el plazo de 10 días hábiles.	I.[PC 06.26]-42
UAOG	Gestión de la información y la comunicación: Selección y difusión en el ámbito de la Universidad de la información publicada en los medios de comunicación sobre la Universidad de Jaén y el sistema universitario en general.	Prestación de los servicios de atención, apoyo técnico, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa	Realizar dos actualizaciones del Diario Digital todos los días laborables.	PC06	I.[PC 11.21]-22	Medios de comunicación		





Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Comunicación Institucional : Informar a través de los medios de comunicación propios de actividades, actos institucionales e investigaciones que se realizan en la Universidad			PC11		Medios de comunicación	Emitir al menos 2 comunicados los días laborables	I.[PC 11.21]-23
UAOG	Comunicación Institucional : Informar a través de los medios de comunicación propios de actividades, actos institucionales e investigaciones que se realizan en la Universidad	Prestación de los servicios de atención, apoyo técnico, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa	12.-Realizar adecuadamente las convocatorias dirigidas a los medios de comunicación para su asistencia a actividades universitarias , asegurando la ausencia de errores formales en un 85% del total de las convocatorias.	PC11	I.[PC 11.21]-24	Medios de comunicación		
UAOG	Comunicación Institucional : Informar a través de los medios de comunicación propios de actividades, actos institucionales e investigaciones que se realizan en la Universidad	Prestación de los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa.	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	PC11	I.[PC 11.21]-25	Medios de comunicación		



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
			información disponible en el Gabinete de Comunicación).					
UAOG	Comunicación Institucional : Informar a través de los medios de comunicación propios de actividades, actos institucionales e investigaciones que se realizan en la Universidad	Prestación de los servicios de atención, apoyo técnico, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa		PC11	-	Medios de comunicación	Emitir al menos 2 comunicados los días laborables	I.[PC 11.21]-22
UAOG	Organización de reuniones o eventos de Órganos unipersonales/colegiados: Preparación y organización de las diferentes reuniones o eventos de los Órganos de Gobierno generales.	Prestación de los servicios de atención, apoyo técnico, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa		PC11	-	Comunidad Universitaria - Instituciones Públicas o Privadas	Al menos el 90% de las convocatorias de reuniones o eventos se enviarán por medios telemáticos.	I.[PC 11.11]-01



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código Indicador 2017	Usuarios prioritarios	Propuesta de nuevo Compromiso de Calidad	Propuesta Nuevo Indicador
UAOG	Organización de reuniones o eventos de Órganos unipersonales/colegiados: Preparación y organización de las diferentes reuniones o eventos de los Órganos de Gobierno generales.	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo, protocolarios y de atención en la planificación y organización en la planificación y organización de los actos y eventos institucionales	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).	PC11	I.[PC 11.11]-02	Comunidad Universitaria - Sociedad en general		



### Servicio de Control Interno

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
SCI	Comprobación y verificación de expedientes urgentes	Control del cumplimiento de legalidad contable, financiera y administrativa.	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.	PC01	I.[PC 01.4]-12	Área Económica
SCI	Comprobación y verificación de expedientes normales	Control del cumplimiento de legalidad contable, financiera y administrativa.	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.	PC01	I.[PC 01.4]-13	Área Económica
SCI	Emisión de informes solicitados o a iniciativa del propio Servicio de Control Interno	Control del cumplimiento de legalidad contable, financiera y administrativa.	<b>Compromiso NO integrado SIGSUA:</b> Emisión de los informes solicitados en un plazo máximo de 30 días.	PC01		Órganos de Gobierno
SCI	Elaboración de un plan anual de trabajo del Servicio de Control Interno	Control del cumplimiento de legalidad contable, financiera y administrativa.	<b>Compromiso NO integrado SIGSUA:</b> Informar al Rector del Plan de trabajo del SCI en cada ejercicio.	PC01		Rector
SCI	Mantenimiento de la información relativa a la participación de la Universidad de Jaén en Fundaciones, Sociedades y Asociaciones	Control del cumplimiento de legalidad contable, financiera y administrativa.	<b>Compromiso NO integrado SIGSUA:</b> Actualización semestral de la base de datos de las Fundaciones, Sociedades y Asociaciones participadas por la UJA.	PC01		Área Económica y Auditores externos

**SIGC-SUA**



Propuestas Unidades Modificación Cartas de Servicio

Cartas de Servicio

Fecha: 09-05-2018



## Servicio de Contratación y Patrimonio

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
SCPA	Contratación administrativa	Gestión de expedientes de contratación para atender las necesidades derivadas de la realización de obras, adquisición de suministros y de servicios.	8. Enviar el 95% de las solicitudes de expedientes de contratación en el plazo máximo de 15 días laborables a la firma del órgano de contratación para su inicio	PC02	I.[PC 02.12]-10	Personal Docente e Investigador y Personas Responsables de Servicios y Unidades Administrativas
SCPA	Patrimonio e inventario: traslado y traspaso de bienes.	Tramitar las solicitudes de traslado y traspaso de bienes y su registro en el inventario general de la Universidad.	10.-Tramitar el 93% 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.	PC02	I.[PC 02.22]-14	Responsables de Gestión de Unidades Administrativas
SCPA	Patrimonio e inventario: baja de bienes	Tramitar las solicitudes de baja de bienes y su registro en el inventario general de la Universidad.	11.-Registrar el 90% de las bajas de bienes en el plazo de 30 días laborables desde la recepción de la solicitud.	PC02	I.[PC 02.23]-15	Responsables de Gestión de Unidades Administrativas

**Servicio de Planificación y Evaluación**

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
SPE	Publicación y actualización del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén	Publicación y actualización del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.	Cumplimiento de la planificación en cuanto a actualización del Anuario Estadístico.	PC06	I.[PC 06.28]-46	Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la UJA. Comunidad Universitaria. Administraciones públicas. Sociedad en general.
SPE	Suministro de datos e información estadística institucional.	Suministro de datos e información estadística institucional.	Cumplimiento de la planificación periódica de suministro de datos e información institucional.	PC06	I.[PC 06.29]-47 I.[PC 06.29]-48	Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la UJA. Comunidad Universitaria. Administraciones públicas. Sociedad en general.
SPE	Realización de las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las encuestas incluidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).	Realización de las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las encuestas incluidas en el SIGC-SUA.	Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuesta. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos de informes.	(Nuevo en PE02 o PC06)	(Pendiente nuevo indicador)	Responsables de gestión y sistemas de gestión.



### Servicio de Prevención

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
UT-SPR	Gestión de residuos peligrosos	Control y gestión de de la retirada de residuos peligrosos.	13.- El 100% de las retiradas de los residuos peligrosos de los centros de producción, tras solicitud mediante formulario electrónico, 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)	PC04	I.[ PC 04.2]-28	PAS/PDI
UT-SPR	Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales	Elaboración de la evaluación de las condiciones de trabajo para evaluar los riesgos y aplicar las acciones correctoras en caso de que estos se produzcan.	7.-Realizar el 95% de las evaluaciones de riesgos planificados anualmente con el fin de evitar daños a la salud.	PC05	I.[PC 05.241]-19	PAS/PDI
UT-SPR	Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales	Elaboración, implantación y simulación de los Planes de emergencia.	8.-Se realizarán de forma anual los simulacros de evacuación de todos los aularios y biblioteca.	PC05	I.[PC 05.242]-21	PAS/PDI
UT-SPR	Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales	Selección, adquisición y asignación de equipos de protección individual en base a la evaluación de riesgos.	10.-Garantizar que el 95% de los accidentes de trabajo no tenga su origen en una mala gestión de los equipos de protección individual.	PC05	I.[PC 05.243]-23	PAS/PDI
UT-SPR	Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales	Realizar el seguimiento de los accidentes de trabajo, incluyendo su análisis e implantación de medidas correctoras.	12.-Investigación de todos los accidentes de trabajo con su correspondiente planificación de las medidas correctoras para evitar la repetición de los mismos.	PC05	I.[PC 05.245]-28	PAS/PDI





Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
UT-SPR	Vigilancia de la salud	Elaboración y ejecución de los protocolos de revisión del estado de salud de los trabajadores.	11.-Todos los reconocimientos médicos se realizaran atendiendo al protocolo específico asignado a su puesto de trabajo.	PC05	I.[ PC 05 244]-26	PAS/PDI
UT-SPR	Formación e Información en PRL	Realizar la formación y facilitar la información necesaria a los trabajadores en relación a los riesgos existentes en su puesto de trabajo	XX.- Planificar anualmente una formación específica en prevención de riesgos laborales	PC05	I.[PC 05.242]-22	PAS/PDI



### Servicio de Personal y Organización Docente – Unidad de Consejerías

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuarios
UCON	Control y gestión de accesos a edificios y dependencias					Comunidad Universitaria
UCON	Gestión y tratamiento de correspondencia de la Universidad					Comunidad Universitaria
UCON	Registro y devolución de objetos encontrados					Comunidad Universitaria
UCON	Gestión y reservas de espacios para actividad docente, investigadora y de servicios.	Asignación y disponibilidad de espacios demandados.	La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio.	PC03	I.[ PC 03.11]-01	Comunidad Universitaria
UCON	Gestión y reservas de espacios para actividad docente, investigadora y de servicios.	Asignación y disponibilidad de espacios demandados.	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.	PC03	I.[ PC 03.11]-03	Comunidad Universitaria
UCON	Gestión y reserva de espacios cedidos temporalmente para uso externo.	Tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad.	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.	PC03	I.[ PC 03.122]-11	Comunidad Universitaria
UCON	Apoyo y asesoramiento técnico a usuarios en espacios gestionados por la Unidad.	Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.	Informar a los interesados de las incidencias menores derivadas de los espacios	PC03	I.[ PC 03.2]-20	Comunidad Universitaria



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuarios
			que puedan interferir en el desarrollo de la actividad programada en el mismo.			



## Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Usuarios
UNAD	Gestión de la adquisición de bienes y Servicios, abono de liquidaciones y gestión de las distintas operaciones contables para favorecer las adquisiciones y liquidaciones en los plazos establecidos.	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios y liquidaciones, a los proveedores de la Universidad y al personal de los Departamentos.	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 - 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.	PC02	I.[PC 02.11]-04 - I.[PC 02.11]-08 - I.[PC 02.11]-06	PDI - Proveedores - PAS
UNAD	Gestión económica y justificación de grupos de investigación, proyectos de investigación, subvenciones específicas y demás ayudas.	Tramitación económica-administrativa y de las justificaciones de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora.	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.	PC07	I.[PC 07.112]-08	PDI
UNAD	Apoyo administrativo necesario para el desarrollo de los programas de Doctorado y Tribunales de Tesis.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de las tesis doctorales	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.	PC09	I.[PC 09,25] - 32	PDI
UNAD	Gestión de la enseñanza no reglada (Formación Continua), en sus distintos procedimientos: matrícula, listas de admitidos, elaboración y entrega de Diplomas, certificados docentes y gestión	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de solicitudes de matriculación, desarrollo docente	Facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título propio, previa verificación de los requisitos establecidos	PC09	I.[PC09.33] - 41 I.[PC09,33] - 40	Alumnos y PDI



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Usuarios
	económica.	y títulos de enseñanzas no oficiales	por su normativa reguladora. Con el menor número de incidencias, inferior al 10%			



### Unidad de Técnicos de Laboratorio

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuarios
UTLA	Mantenimiento preventivo	Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). Gestión del Mantenimiento preventivo / normativo	1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	PC04	I.[ PC 04.11]-01-[UTLA]	PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Mantenimiento preventivo	Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). Gestión del Mantenimiento preventivo / normativo	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.	PC04	I.[ PC 04.11]-05	PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Mantenimiento correctivo	Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. Gestión del Mantenimiento correctivo		PC04		PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Control de Stocks	Gestión del catálogo de equipos		PC04		PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Gestión de mantenimiento	Determinación de los recursos técnicos y humanos que		PC04		PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuarios
		permitan subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento				
UTLA	Gestión de Espacios	Asignación y disponibilidad de espacios demandados.	4.- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.	PC03	I.[ PC 03.121]-06-[UTLA]	PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Gestión de Espacios	Control y disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias		PC03		PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Aoyo técnico a prácticas docentes	Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente.	3.-Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.	PC08	I.[PC 08.2]-08	PDI y Alumnos.
UTLA	Apoyo técnico a investigación	Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad investigadora.		PC08		PDI,Alumnos,otros Servicios/Unidades.
UTLA	Apoyo a otros grupos de interés	Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.		PC08		Otros Servicios/Unidades Internas o Externas.



### Unidad de Actividades Culturales

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
UACU	Gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.	2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Universidad de Jaén en planificación.	PC11	I.[PC 11.12]-04	
UACU	Gestion del Plan de Estudios del Programa Universitario de Mayores, que trata de promover la ciencia y la cultura en personas mayores de 55 años.	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.		PC11		
UACU	Gestión, control y difusión del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén, de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera y de la <b>Fundación Juan Moral.</b>	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.		PC11		
UACU	Gestión de la oferta de actividades artísticas, culturales y jurídicas de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera y de <b>las actividades artísticas y culturales de la Fundación Juan Moral.</b>	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y		PC11		





Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
		servicios de promoción cultural.				
UACU	Comunicación e información detallada sobre los programas y actos gestionados y coordinados por la Unidad de Actividades Culturales.	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.	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.	PC11	I.[PC.11.12]-06	
UACU	Comunicación e información detallada sobre los programas y actos gestionados y coordinados por la Unidad de Actividades Culturales.	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.	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.	PC11	I.[PC.11.12]-07	

**Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante**

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil usuarios
SAAE	Gestión de becas y ayudas al estudio para universitarios/as convocados por órganos nacionales, autonómicos o universitarios	Prestación de los servicios de información y tramitación de los procedimientos del sistema general de Becas y Ayudas al Estudio.	1.-Gestión en el plazo legal establecido en cada convocatoria.	PC10		Estudiantes de Grado y Master
SAAE	Gestión de becas y ayudas al estudio para universitarios/as convocados por órganos nacionales, autonómicos o universitarios	Prestación de los servicios de información y tramitación de las convocatorias de becas y ayudas propias de la Universidad de Jaén.	2-Gestión en el plazo legal establecido en cada convocatoria.	PC10		Estudiantes de Grado y Master
SAAE	Gestión de la atención a los/as estudiantes con discapacidad y con dificultades específicas de aprendizaje para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito académico universitario.	Prestación de los servicios de orientación, apoyo y asesoramiento a los estudiantes con algún tipo de necesidad educativa especial.	3.- Atención educativa personalizada a cada usuario y elaboración de Informe de Necesidades Específicas a quien lo necesite.	PC10		Estudiantes de Grado, Máster y Doctorado
SAAE	Gestión de la movilidad nacional e internacional: períodos de estancia en otras universidades nacionales o internacionales con pleno reconocimiento académico.	Prestación de los servicios de información y tramitación de las convocatorias de movilidad internacional de estudiantes de la UJA.	4.-Adquisición de un programa informático de gestión integral de la movilidad internacional.	PC10		Estudiantes de Grado , Máster y Doctorado de otras universidades nacionales e internacionales
SAAE	Gestión de la movilidad nacional e internacional: período de estancia de estudiantes de otras universidades en la Universidad de Jaén.	Prestación de los servicios de información y tramitación de la movilidad nacional e internacional.	5.- Adquisición de un programa informático de gestión integral de movilidad internacional.	PC10		Estudiantes de Grado , Máster y Doctorado de otras universidades nacionales e internacionales



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil usuarios
SAAE	Gestión de actividades que favorecen la empleabilidad por cuenta ajena de los/as estudiantes y titulados/as: prácticas en empresas, contratación laboral, ofertas de empleo, etc.	Prestación de los servicios de información y tramitación de las solicitudes para la participación en las respectivas convocatorias de prácticas o para la inserción laboral de los titulados universitarios en empresas.	6.- Gestión integral de convenios de Cooperación Educativa para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares de toda la universidad.	PC10		Estudiantes de Grado, Máster y Doctorado, titulados universitarios . Empresas y entidades públicas
SAAE	Gestión de actividades que favorecen la empleabilidad por cuenta propia de los/as estudiantes y titulados/as: emprendimiento y autoempleo.	Gestión de programas y proyectos para favorecer el emprendimiento y autoempleo.	7.- Oferta variada de ayudas económicas, de alojamiento empresarial y actividades formativas para el fomento de la actividad emprendedora.	PC10		Estudiantes de Grado, Máster y Doctorado, titulados universitarios . Empresas y entidades públicas
SAAE	Gestión de los proyectos de cooperación internacional para el desarrollo.	Prestación de los servicios de información y tramitación de las convocatorias para la participación en la convocatoria de los programas de Cooperación Internacional para el Desarrollo.	8.-Gestión en el plazo legal establecido en cada convocatoria.	PC10		Estudiantes de Grado, Máster y Doctorado, Profesorado Universitario y Personal de Administración y Servicios. Organizaciones no Gubernamentales (OMGs)

**Servicio de Personal y Organización Docente**

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil usuario
SPOD	Posibilitar administrativamente el acceso a la Función Pública de los ciudadanos.	Tramitación de los procedimientos de selección de nuevo ingreso y de acceso a las distintas estructuras organizativas profesionales mediante los procedimientos de promoción interna.		PC05		Ciudadanía
SPOD	Posibilitar administrativamente la promoción profesional de los empleados de la Universidad.	Tramitación de los procedimientos de selección de nuevo ingreso y de acceso a las distintas estructuras organizativas profesionales mediante los procedimientos de promoción interna.		PC05		PAS-PDI
SPOD	Afiliación y Modificaciones en los Regímenes de la Seguridad Social.	Determinación del cálculo de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de esta naturaleza.	4.-El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que corresponda su liquidación.	PC05	I.[PC 05.21]-09	PAS-PDI
SPOD	Confección, administración e información de la Nómina Interna y Externa	Determinación del cálculo de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de		PC05		PAS-PDI



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil usuario
		esta naturaleza.				
SPOD	Confección, administración e información de la Nómina Interna y Externa	Determinación del cálculo y tramitación de la documentación que permita iniciar los trámites para el pago de las obligaciones retributivas y cotizaciones.	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.	PC05	I.[PC 05.21]-12	PAS-PDI
SPOD	Tramitar los permisos, licencias, cambios de situaciones administrativas y otras actuaciones derivadas de la actividad laboral del empleado.	Actualización de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.	5.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	PC05	I.[PC 05.23]-16	PAS-PDI
SPOD	Reconocimiento de servicios previos, trienios, méritos docentes y otros complementos retributivos.	Actualización de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.	6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	PC05	I.[PC 05.23]-17	PAS-PDI
SPOD	Dar acceso a los empleados al conjunto de acciones formativas ofertadas por la Universidad	Tramitación de la elaboración del plan formativo, convocatoria y realización de las distintas acciones formativas que para el desarrollo de las competencias y perfeccionamiento profesional demanda el colectivo del Personal de Administración y Servicios.	9.-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.	PC05	I.[PC 05.242]-22	PAS-PDI



## Servicio de Gestión Académica

Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proces o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
SGA	Acceso a la Universidad: Preinscripción en titulaciones oficiales: solicitudes, listas de admitidos, alegaciones, gestión de plazas sobrantes...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de preinscripción.		PC09		
SGA	Secretarías de centros: Certificaciones académicas personales y otras informaciones impresas.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	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). Este compromiso amplía su exigencia para el curso 2018 acortando el plazo a seis días.	PC09	I.[PC 09.2]-15	
SGA	Secretarías de Centros: Gestión de la matrícula en titulaciones de primer y segundo ciclo, Grado y Máster Universitario: proceso de matrícula, cambios de grupo, alteraciones, ampliación, renunciaciones, liquidación.	Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas oficiales.	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.	PC09	I.[PC 09.2]-16	
SGA	Secretarías de centros: Gestión de los expedientes académicos personales de los estudiantes de Grado y Máster: traslados de expedientes, convalidaciones, reconocimiento de créditos por equivalencia...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios.	<b>Compromiso NO Integrado SIGSUA:</b> Asesorar a los usuarios y usuarias previo a la solicitud de matrícula, a través de tablas de precedentes sobre los reconocimientos a que tengan derecho entre distintas titulaciones de Grado y Máster.	PC09		
SGA	Secretarías de centros: Gestión de los expedientes académicos personales de los estudiantes de Grado y Master: traslados de expedientes, adaptaciones,	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de	4.- En el caso de no existan precedentes recogidos en tablas de adaptación o reconocimiento, enviar el 90% de las	PC09	I.[PC 09.22]-22	



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proces o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
	reconocimiento de créditos por equivalencia...	estudios.	Resoluciones en el plazo máximo de dos meses desde el fin del plazo de solicitud.			
SGA	Acceso a la Universidad: Información y visitas guiadas para estudiantes de enseñanza secundaria, sus familias, y otros colectivos.	Prestación de losservicios de atención y apoyo para el desarrollo de las visitas programadas de centros y estudiantes de niveles de educación secundaria		PC09		
SGA	Acceso a la Universidad: Gestión de las pruebas de acceso a la Universidad: matrícula, exámenes, apoyo a los tribunales, certificaciones...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad		PC09		
SGA	Acceso a la Universidad: Traslados de expedientes de estudiantes que inician estudios en otras Universidades.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de preinscripción.	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.	PC09	I.[PC 09.13]-13	
SGA	Secretarías de Centros: Gestión de la matrícula en titulaciones de primer y segundo ciclo, Grado y Máster Universitario: proceso de matrícula, cambios de grupo, alteraciones, ampliación, renuncias, liquidación.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.		PC09		
SGA	Secretarías de centros: Gestión de la matrícula y expedientes de estudiantes procedentes de programas de movilidad nacional e internacional.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.		PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Gestión del proceso de expedición de los títulos académicos oficiales.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de títulos oficiales		PC09		



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
SGA	Secretaria de Centros: Gestión de las actas de examen.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.	Control del porcentaje de las actas no firmadas en el plazo oficial, desagregado por asignaturas de grado y master a partir del curso 2017-18	PC09		
SGA	Secretarías de Centro: Apoyo técnico-administrativo a los equipos de Dirección del Centro.	Sin identidad clara		PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Tercer ciclo: preinscripción y matrícula en programas y cursos de doctorado, tesis, relaciones con los Departamentos...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	<b>Compromiso NO integrado SIGSUA:</b> Realización de todos los alumnos de Doctorado de la Automatricula por Internet	PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Tercer ciclo: preinscripción y matrícula en programas y cursos de doctorado, tesis, relaciones con los Departamentos...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.		PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Tercer ciclo: preinscripción y matrícula en programas y cursos de doctorado, tesis, relaciones con los Departamentos...	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de tesis doctorales				
SGA	Estudios de posgrado: Gestión de los Másteres Universitarios	Sin identidad clara	Información de carácter general y apoyo a Secretariado de Másteres Oficiales	PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Enseñanzas propias: gestión de los procedimientos encaminados a la impartición de títulos propios y cursos de formación continua, así como de los expedientes de los estudiantes matriculados en los mismos	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de solicitudes de matriculación, desarrollo docente y títulos de enseñanzas no oficiales	Aplicación cursos cortos UXXI para unidades administrativas	PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Enseñanzas propias: gestión de los procedimientos encaminados a la impartición de títulos propios y cursos de formación continua, así como de los expedientes de los estudiantes matriculados en los mismos	Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas no oficiales.	Aplicación cursos cortos UXXI para unidades administrativas	PC09		





Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proces o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
SGA	Estudios de posgrado: Matrícula extracurricular.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales.	Formulario preinscripción web	PC09		
SGA	Estudios de posgrado: Apoyo técnico-administrativo al Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente, y a las diferentes comisiones relacionadas con los estudios de Doctorado y Máster Universitario.	Sin identidad clara	Apoyo técnico-administrativo	PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Títulos propios y diplomas de cursos de formación continua.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de solicitudes de matriculación, desarrollo docente y títulos de enseñanzas no oficiales		PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Suplemento Europeo al Título.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de títulos oficiales	Comenzar a expedir los SET para titulaciones de grado y máster	PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Duplicados por deterioro y extravío.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de títulos oficiales	Continuar acortando los tiempos de expedición	PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Pre títulos.	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de títulos oficiales	Aplicar la mejora incorporada en Universitas para tramitar la Certificación Supletoria provisional	PC09		
SGA	Titulos y diplomas: Títulos propios y diplomas de cursos de formación continua.	Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas no oficiales.		PC09		
SGA	Secretarías de centros: Solicitudes de información atendidas en Secretaría de Centros	Control del número de peticiones de información atendidas en la Secretaría de Centros del Campus de Jaén para el curso 2018	Control del número de peticiones de información que se lleva a cabo en Secretaría de Centros del Campus de Jaén a través de ventanilla,	PC09		



Unidad Responsable	Servicio Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proces o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de Usuario
			email y teléfono			
SGA	Planes de Estudios: Coordinar y gestionar los procesos de verificación y modificación de los Estudios oficiales de la Universidad de Jaén.	Gestionar el procedimiento para la implantación, modificación planes de estudio oficiales una vez aprobada la memoria del Título		PC09	IT.[PC.09.06]-	
SGA	Planes de Estudios: Oferta académica de la Universidad de Jaén de estudios oficiales de Grado y Máster	Coordinar y gestionar la oferta académica de la Universidad de Jaén de estudios oficiales de Grado y Máster		PC09	IT.[PC.09.06]	



### Servicio de Información y Asuntos Generales

Unidad Responsable	Servicio de Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuarios
SIAG	Recogida, clasificación y distribución de información de carácter general a través de los servicios universitarios, boletines oficiales, noticias de prensa, trípticos, cartelería, mesas informativas, etc...	Suministro personalizado de la información general		PC06		
SIAG	Edición electrónica del Boletín Oficial de la Universidad de Jaén (BOUJA).	Suministro de la información mediante su difusión en páginas web, publicaciones en periódicos y tabloneros oficiales y catálogos institucionales		PC06		
SIAG	Gestión del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén	Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias		PE02		
SIAG	Gestión administrativa de los Convenios de la Universidad de Jaén con diversas instituciones.	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén.		PC11		
SIAG	Mantenimiento y actualización de los tabloneros de anuncios de la Universidad de Jaén.	Suministro de la información mediante su difusión en páginas web, publicaciones en periódicos y tabloneros oficiales y catálogos institucionales		PC06		
SIAG	Suministro de material informativo a los eventos que organice la Universidad de Jaén	Suministro personalizado de la información general		PC06		
SIAG	Presentación de documentos dirigidos a los órganos universitarios	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. Gestión del Registro General de la Universidad.		PC12		



Unidad Responsable	Servicio de Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuarios
SIAG	Registro de salida de la documentación oficial de la UJA.	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. Gestión del Registro General de la Universidad.		PC12		
SIAG	Emisión de certificados justificativos de la documentación presentada.	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. Gestión del Registro General de la Universidad.	3.- El 100% de las peticiones de emisión de registros serán tramitadas en el plazo de 48 horas desde que se recibe toda la documentación.	PC12	I.[PC 12.1]-05	
SIAG	Recepción de correspondencia que requiera registro de entrada y reenviar correctamente aquella que sea imprecisa	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. Gestión del Registro General de la Universidad.	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.	PC12	I.[PC 12.1]-01	
SIAG	Recepción de correspondencia que requiera registro de entrada y reenviar correctamente aquella que sea imprecisa	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. Gestión del Registro General de la Universidad.	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.	PC12	I.[PC 12.1]-04	
SIAG	Expedición de Certificados Electrónicos Clase 2-A. (Firma Digital).	Prestación de los Servicios de intermediación para la formalización de expedición de certificados electrónicos (Clase 2-A)		PC12		
SIAG	Actuar de soporte administrativo a la Oficina del Defensor Universitario	Servicios de Atención a los usuarios/as y a la				



Unidad Responsable	Servicio de Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso o Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuarios
		Oficina del Defensor Universitario.				
SIAG	Gestionar los procedimientos de Protección de Datos de Carácter Personal.	Gestión de procesos de seguridad de la Información relacionados con la normativa de Protección de datos de carácter personal.		PC12		



### Servicio de Información y Asuntos Generales – Publicaciones

Unidad Responsable	Servicio de Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
UPUB	La edición tanto en soporte impreso como electrónico de: Monografías, Trabajos de investigación y tesis doctorales, manuales y material didáctico y docente, revistas científicas, obras de divulgación de carácter universitario, obras de interés cultural y social.....	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).	8.-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.	PC06	I.[PC 06.24]-37	
UPUB	Gestión de los derechos de explotación (contratos de edición) y obtención de registros legales (ISBN e ISSN).	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).	-	PC06		
UPUB	Confección de la maqueta y diseño de la obra (asesoramiento técnico a los autores de la publicación).	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).		PC06		
UPUB	Difusión del fondo editorial de la Universidad a través de la página web del servicio así como mediante notas y anuncios en prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en ferias nacionales e internacionales, etc...	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).	9.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	PC06	I.[PC 06.24]-39	
UPUB	Distribución y venta del fondo editorial de la Universidad a través de distribuidores, librerías, on-line	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).		PC06		
UPUB	Difusión del fondo editorial de la Universidad mediante el intercambio científico establecido con el resto de	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora,		PC06		



Unidad Responsable	Servicio de Carta de Servicios	Servicio del SIGC-SUA	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2017	Proceso Clave	Código_Indicador 2017	Perfil de usuario
	universidades españolas y centros de investigación, tanto nacionales como internacionales.	docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).				
UPUB	Cooperación con diferentes organizaciones del sector (UNE, Cedro, etc...) para la difusión del fondo editorial de la Universidad de Jaén	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).		PC06		



### Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)

Proceso Clave SIGCSUA	2018_ Servicios prioritarios para la nueva carta de servicios	2018_ Perfiles usuarios prioritarios en relación a los servicios prestados	2018_ Compromisos calidad para la nueva carta de servicios	2018_ Indicadores compromisos calidad para la nueva carta de servicios No integrados en SIGCSUA
PC08.4	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico en las instalaciones CPEA	Usuarios, internos y externos, demandantes de servicios de apoyo científico-técnico en instalaciones CPEA	Coordinar las actuaciones para asegurar, en un 95%, que los servicios solicitados por los usuarios se realizan en fecha	Cumplimiento de la fecha de realización estipulada en la plataforma de gestión para los servicios de apoyo técnico - Objetivo de cumplimiento =95%
PC08.4.1	Estabulación de animales de experimentación	Usuarios, internos y externos, demandantes de mantenimiento de animales de experimentación	Preservar el correcto status sanitario del CPEA, analizado periódicamente, mediante el sostenimiento de las medidas de bioseguridad implantadas, que se preservan y conservan gracias a los protocolos de funcionamiento, mantenimiento y limpieza del CPEA.	Resultado satisfactorio de los controles sanitarios periódicos



**Centro de Instrumentación Científico-Técnica**

Proceso Clave SIGCSUA	2018_ Servicios prioritarios para la nueva carta de servicios	2018_ Perfiles usuarios prioritarios en relación a los servicios prestados	2018_ Compromisos calidad para la nueva carta de servicios	2018_ Indicadores compromisos calidad para la nueva carta de servicios No integrados en SIGCSUA
PC08.4	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico en las instalaciones CPEA	Usuarios, internos y externos, demandantes de servicios de apoyo científico-técnico en instalaciones CPEA	Coordinar las actuaciones para asegurar, en un 95%, que los servicios solicitados por los usuarios se realizan en fecha	Cumplimiento de la fecha de realización estipulada en la plataforma de gestión para los servicios de apoyo técnico - Objetivo de cumplimiento =95%
PC08.4.1	Estabulación de animales de experimentación	Usuarios, internos y externos, demandantes de mantenimiento de animales de experimentación	Preservar el correcto status sanitario del CPEA, analizado periódicamente, mediante el sostenimiento de las medidas de bioseguridad implantadas, que se preservan y conservan gracias a los protocolos de funcionamiento, mantenimiento y limpieza del CPEA.	Resultado satisfactorio de los controles sanitarios periódicos