



Histórico de Compromisos de calidad de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2014-2019

Siglas	Servicios/Unidades	Siglas	Servicios/Unidades
SCPR	Servicio de Contabilidad y Presupuesto.	SACU	Servicio de Actividades Culturales
SPER	Servicio de Personal	SINF	Servicio de Informática.
SAE	Servicio de Asuntos Económicos.	UT	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.
SCI	Servicio de Control Interno.	CICT	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
SCPA	Servicio de Contratación y Patrimonio.	PREMAS	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad
UAOG	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	SIR@	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
UNAD	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	SPE	Servicio de Planificación y Evaluación.
SPER/UCON	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	SGI	Servicio de Gestión de la Investigación.
SDEP	Servicio de Deportes.	SGA	Servicio de Gestión Académica.
BIBL	Servicio de Bibliotecas	SAAE	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
UDTL	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	SAG	Servicio de Archivo General
SGE	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	CPEA	Centro de Producción y Experimentación Animal
UPUB	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		



Relación de Compromisos de Calidad Integrados

Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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	11/12/2014	11/12/2015	13/12/2016	13/12/2017	11/12/2018	10/12/2019	<= 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	19/12/2014	17/12/2015	21/12/2016	20/12/2017	20/12/2018	18/12/2017	<= al 1 de enero del año X+1	Cumplido
PC01	3.- Realizar el 95% 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]-01	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	SCPR	99,27	99,13	99,37%	99,47%	97,51%	100,00%	>= al 95%	Cumplido
PC01	4.- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de 4 días.	I.[PC 01.22]-01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido como objetivo.	SAE	0	0	0	0	2,02	0	<= 10%	Cumplido
PC01	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).	I.[PC 01.231]-01	Período Medio de Pago a proveedores.	SCPR/SAE					Abril = 6,86 días Mayo = 9,58 días Junio = 11,12 días Julio = 15,54 días Sept. = 14,69 días Oct. = 15,44 días Nov. = 17,82 días Dic. = 13,73 días	Enero = 22,33 días Febr. = 9,78 días Marzo = 8,29 días Abril = 9,63 días Mayo = 11,24 días Junio = 10,28 días Julio = 13,28 días Sept. = 19,41 días Oct. = 12,36 días Nov. = 9,13 días Dic. = 10,53 días	25	Cumplido
PC01	6.- Disposición para su abono a final de mes del 87% de las dietas, retribuciones y otros gastos recibidos en el Área Económica-Patrimonial antes del día 5 del mismo mes.	I.[PC 01.231]-02	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	SCPR/SAE	90,44	94,70%	96,60	96,96	94,58	98,02%	>=87%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
PC01	7.-Pagar el 90% de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 4 días.	I.[PC 01.232]-01	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.	SAE	0	3,21	1,83	5,61	2,84	1,66	<=6%	Cumplido
PC01	8.-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio siguiente.	I.[PC 01.3]-01	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia	SCPR	23/05/2014	26/05/2015	17/06/2016	05/06/2017	08/06/2018	14/06/2019	<= 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 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	I.[PC 01.4]-01	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 10 días hábiles).	SCI						100%	>=90%	Cumplido
PC01	10.-Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos ordinarios en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	I.[PC 01.4]-02	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 30 días hábiles)	SCI						97,75%	>=80%	Cumplido
PC01	11.- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	I.[PC 01.5]-01	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	SAE	3,85	0	3,90	2,47%	5,56	3,03	<=10%	Cumplido
PC01	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.	I.[PC 01.6]-01	Porcentaje de solicitudes información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA	SCPR	100,00	100,00	100,00	100%	100%	100%	>= al 95%	Cumplido
PC02	1.- Tramitar el 95% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborales desde la recepción de la Relación de Necesidades.	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	SCPA	100	100%	100,00	98,69%	98,32	99,67%	>=95%	Cumplido
PC02	2.-Tramitar el 95% de los expedientes económicos que no conlleven modificación presupuestaria en un plazo no superior a 3 días laborales 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	99,82	99,65	100,00	99,46%	100	100	>=97%	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	99,95	99,57	100,00	99,92%	100	100	>=97%	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 laborales	I.[PC 02.11]-04	Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en menos de 3 días laborales	UNAD	98,22	98,95	99,26	99,57%	99,41	99,31	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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	Porcentaje de expedientes sin errores	UNAD	99,71	99,75	99,95	100%	99,98%	99,97	>=90%	Cumplido
		I.[PC 02.11]-07	Porcentaje de liquidaciones sin errores		99,48	99,76	99,92	100%	99,95%	100	>=90%	
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.	UNAD	99,45	99,69	98,66	96,20%	91,14	92,35	>=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.	SACU	99,82	99,8	100%	99,82	99,98%	100%	>=95%	Cumplido
PC02	8.-Enviar al diario oficial el 95% 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	95,23	100%	92,86%.	100%	96,36	96,88%	>=95%	Cumplido
PC02	9.-Tramitar el 95% 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	86,36	100%	94,12%.	100%	96,36	96,88%	>=95%	Cumplido
PC02	10.-Tramitar el 95% 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	99,26	99,20%	100,00	100%	99,59	99,21%	>=95%	Cumplido
PC02	11.-Registrar el 95% 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	98,26	92,46%	100,00	99,19%	100,00	100,00%	>=95%	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.	SPER/UCON	21	10 días	17	21	21	16	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	SPER/UCON	100%	100% (435)	100%	100%	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%	100%	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-[UDTL]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UDTL	100	100%	100%	99%	100%	100%	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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%	100%	93,33%	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.	SPER/UCON	100%	100% (83)	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
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	8	61	7	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 de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.	SDEP	100	100%	98,91%	100%	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]-16-[UDTL]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio.	UDTL	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	10.- Comunicar el 100% de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	I.[PC 03.2]-16-[SDEP]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio.	SDEP	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	>=95%	Cumplido
PC04	1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	I.[PC 04.11]-01-[UDTL]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	UDTL	98	99%	99%	98%	99%	100%	>= 90%	Cumplido
PC04	2.- Asegurar el adecuado mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT, para ello, como mínimo, se cumplirán al 93% 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	99,69%	99,80%	98,69	99%	99,75	99,12	>=93%	Cumplido
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%	100,00%	100%	100%	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.	UDTL	91	89%	88%	83%	93%	100%	>=80%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
PC04	5.- La disponibilidad del servidor de web institucional (http://www.ujaen.es) será, al menos, del 96% 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	99,9	99,92%	99,52%	99,38%	100,00%	99,97%	>=96%	Cumplido
PC04	6.- La disponibilidad del servicio de correo-e de la UJA será, al menos, del 96% 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 de la UJA.	SINF	99,89	99,89%	99,97%	99,39%	100,00%	99,31%	>=96%	Cumplido
PC04	7.-La disponibilidad del servicio de Universidad Virtual será, al menos, del 96% 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	99,75%	99,64%	99,01%	100,00%	99,97%	>=96%	Cumplido
PC04	8.-La disponibilidad del servicio de Google APPS Education, al menos, del 96% 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 de Google APPS Education.	SINF	99,91	99,92%	99,97%	100%	100%	99,90%	>=96%	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	1,66	1,22	1,82 €	1,29 €	1,48 €	3,45%	<=3 €	incumplido
PC04	10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (RI1), 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	72	71,84	84,42	67,53	89,47	86,46	>=70%	Cumplido
PC04	11.-Resolver al menos el 70% de las incidencias en 0 días, el 80% en menos de los dos primeros días y el 92% en menos de cinco días.	I.[PC 04.13]-16 (1/2/3)	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	82 90 97	83% 89% 97%	78,08% 83,48% 94,02%	75,82% 81,83% 95,56%	>=75,99%, >=83,28%, >=93,40%,	69,92% 78,09% 92,14%	>=70%, >=80%, >=92%,	Incumplido
PC04	12.- 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	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UT	91,12%	77,80%	90,30%	90,60%	88%	87,10%	>=85%	Cumplido
PC04	13.- El 100% de las retiradas de residuos peligrosos, 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)	I.[PC 04.2]-34	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	PREMAS	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	Incumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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.	SPER	100	100%	100%	100	100	100%	>=95%	Cumplido
PC05	2.- El 95% de los certificados sobre Plan de Ordenación Docente, serán elaborados en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud	I.[PC 05.11]-03	Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 10 días laborales desde su solicitud.	SPER	100	99,40%	100%	100	100	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.	SPER	83,33	75%	33%	42%	66%	92%	>=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.	SPER	98,42	100%	100,00	100	100	100	>=95%	Cumplido
PC05	5.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	I.[PC 05.23]-16	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo de dos días laborables.	SPER	100	99.74%	99,78	96%	98,29%	98,07%	>=95%	Cumplido
PC05	6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	I.[PC 05.23]-17	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	SPER	100	100%	81,94	96%	91,13%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	7.-Realizar el 95% de las evaluaciones de riesgos planificados anualmente con el fin de evitar daños a la salud.	I.[PC 05.241]-19	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	PREMAS	100	100%	93,30%	100%	100%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	8.-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]-21	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados.	PREMAS	66,67%	100,00%	100%	Sin actividad	100%	100%	100%	Cumplido
PC05	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.	I.[PC 05.242]-22	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	PREMAS	100	100,00%	90,90%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC05	10.-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]-23	Porcentaje de accidentes que no son por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual.	PREMAS	100	100,00%	100%	100%	100%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	11.-Todos los reconocimientos médicos se realizaran atendiendo al protocolo específico asignado a su puesto de trabajo.	I.[PC 05 244]-26	Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con protocolo establecido.	PREMAS	100	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC05	12.-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]-28	Porcentaje de accidentes investigados.	PREMAS	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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	98,7	99,18	97,86	97,05%	99,51%	99,75	>=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	100,00%	100	100%	100%	100%	100%	Cumplido
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	100,00%	100,00	100%	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	100,00%	100	100%	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	99,00	99,00%	100	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC06	6.-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	98%	96%	100%	100%	Cumplido
PC06	7.-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%	91	Se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018. Debido a esta modificación, el compromiso debe replantearse de otra manera	91%	100%	100%	Cumplido
PC06	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.	I.[PC 06.24]-37	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	UPUB	96,97	98,36	99,46%	93,88%	91,2	87,76	>=90%	Incumplido
PC06	9.-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.	UPUB	98,99	100	100%	95,92%	97,6	98,64	>=85%	Cumplido
PC06	10.- El 80% de los informes y estudios técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 10 y 40 días laborales, respectivamente, desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.	I.[PC 06.25]-41	Porcentaje de informes técnicos y estudios técnicos emitidos desde su tramitación en los plazos de 10 y 40 días hábiles, respectivamente.	UT		70% 71%	64% 100%	93% 100%	67% 63%	90%	>=80%	Cumplido
PC06	11.-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días	I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de Informes de asesoramiento jurídicos remitidos en plazo.	UAOG	100	100	100	96,99	97,28%	98,62	>=92%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
	hábiles.											
PC06	12.- Se publicará en la web del Anuario Estadístico los datos actualizados que correspondan, dentro del plazo previamente planificado al efecto.	I.[PC 06.28]-45	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos.	SPE	100	100	100	100%	50%	100%	100%	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.	SGI	96%	96,77%	93,10%	97%	84,38%	81,00%	>=85%	Incumplido
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	96,03%	92,14%	97,71%	97,94%	95,60%	96,54%	>=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	89,89	83,91%	76,92%	96,10%	91,93%	98,27%	>=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	97,85	96,07	99,21	97,45	97,66	99,34	>=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	90 100	100% 100%	38% 100%	100% 100%	86% y 100%	100% 80%	>=85%	Incumplido
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%	100%	93,38%	99,42%	96,55%	>=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	98,78%	100%	87,31%	100%	96,43%	>=80%	Cumplido
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	93	94%	93%	39,74%	63%	77,33%	>=90%	Incumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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]-23	Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles.	SGI	100	100%	100	100%	100%	100,00%	>=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]-25	Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios.	SGI	98,9	98,06%	98,44%	100%	100%	100,00%	>= 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]-27	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	99,4	100%	100%	100%	98,11%	100,00%	>=95%	Cumplido
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 3%.	I.[PC 07.22]-29	Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza).	SGI	2,28	2,24%	2,33%	0,80%	0,94%	1,03%	<=3 %	Cumplido
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]-30	Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios.	SGI	98,82	99,47%	100%	96,53%	97,74%	98,22%	>= 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]-32	Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido.	SGI	0,58	1,86%	0,37%	0,00%	2,26%	1,19%	<=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 técnicos sobre la protección del resultado.	I.[PC 07.23]-37	Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes técnicos sobre la protección del resultado.	SGI	100	100%	100%	100%	100%	95,00%	>=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 o autores y cotitulares.	I.[PC 07.23]-38	Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes 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 o autores y cotitulares.	SGI	100	100%	100%	100%	89%	100,00%	>=80%	Cumplido
PC07	19.-Informar en al menos el 80% de los casos a los investigadores o autores 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]-39	Porcentaje de comunicaciones a inventores o autores y cotitulares sobre la solicitud ante el organismo correspondiente antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro.	SGI	100	100%	100%	89%	89%	100,00%	>=80%	Cumplido
PC07	20.-Preparar al menos en el 90% de los casos la documentación de propuesta de creación EBC en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la firma del preacuerdo/acuerdo de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.	I.[PC 07.24]-41	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/acuerdo de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.	SGI	100	100%	100%	100%	100%	Sin Actividad	>=90%	Sin Actividad



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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]-43	Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.	SGI	100	100%	100%	100%	100%	Sin Actividad	>=90%	Sin Actividad
PC08	1.- Finalizar el año con al menos el 80% de los objetivos del Plan Operativo Anual finalizados o han sido anulados.	I.[PC 08.1]-01	Objetivos terminados en el año natural.	SINF	72	81%	60%	28%	80%	86% (6/7)	3er cuatrimestre 80 %	Cumplido
PC08	3.-Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de Recursos para prácticas docentes.	UDTL	98	98%	99%	98%	99%	99%	>=95%	Cumplido
PC08	4.-Evaluar y minimizar los tiempos de respuesta en cada recurso instrumental gestionado a demanda por técnicos CICT, finalizando un 80% 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	95,59	96,63%	96,14	96,87	95,26	95,01	0-5 días >= 90%	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	95,17	97,69%	99,09	97,93	97,49	98,13	>=90%	Cumplido
PC08	6.- Resolver al menos el 35% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción, el 60% en los dos primeros días desde su recepción y el 80% en los cinco primeros días desde su recepción.	I.[PC 08.3]-16 (1/2/3)	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	38 59 88	44% 64% 87%	46,76% 63,15% 79,48%	43,94% 61,07% 87,7%	46,06% 62,14% 82,58%	45% 59% 83%	>=35% >=60% >=80%	incumplido
PC09	1.-Elaborar el 90% de las Certificaciones Académicas Personales y su envío al órgano competente en el plazo máximo de 6 días laborables, desde su solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto, Semana Santa, Navidad y feria).	I.[PC 09.5]-01	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 6 días laborables, desde su solicitud.	SGA	100 EPSL 99,49 Jaén	100% EPSL 98,69 Jaén	100% EPSL 99,27 Jaén	99,45 % Jaén	100,00%	99,94%	>=90%	Cumplido
PC09	2-Tramitar el 100% 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 09.3]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud.	SGA	93,5	100%	100%	100%	100,00%	99,17%	>=100%	Incumplido
PC09	3.- En el caso de no existan precedentes recogidos en tablas de adaptación o reconocimiento, enviar el 90% de las Resoluciones en el plazo máximo de dos meses desde el fin del plazo de solicitud.	I.[PC 09.4]-02	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimiento, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	SGA	95,75 (J) 100 (L)	95,96%	98,75	84%	100,00%	99,57 %	>=90%	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 al 1,5%.	I.[PC 10.21]- 06	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	0,025	0%	0	0	0	<=1,5%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
PC10	2-El 90% de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual serán valoradas (económica y académica) en un plazo inferior a 100 días naturales, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.	I.[PC 10.22]- 03	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 100 días naturales.	SAAE	100	100	100%	100	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 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.	I.[PC 10.32]-04	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.	SAAE	100%	100,00%	100 %	89,65%	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]-05	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	91,66	96,08%	90.09 %	82,43%	87,78	100%	>=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 4 días laborables a partir del día siguiente a recepción de la oferta de prácticas.	I.[PC 10.51]-05	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	SAAE	100	100%	96,26%	98,77%	100	99,84	100%	Incumplido
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	100	99,47	99,01	98,80%	98,97%	100	≥ 95%	Cumplido
PC11	2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Univesidad 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.	SACU	100	100	100%	100%	100,00%	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.	SACU	100	100	100%	100%	100,00%	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.	SACU	100	100	100%	100%	100,00%	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	100	100,00%	100,00%	99,20%	99,48%	98,85%	>=95%	Cumplido
PC11	6.-Publicar todas las Convocatorias de actividades por periodos, con una antelación mínima de 7 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 siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	SDEP	66,67	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
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%	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
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	100,00%	100,00%	100%	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	100,00%	100,00%	100%	100%	100,00%	100%	Cumplido
PC11	10.- Tramitar y confirmar todos los elementos de gestión de todas las participaciones en Campeonatos de España Universitarios con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del mismo.	I.[PC 11.13]-19	Porcentaje de participaciones en 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	100,00%	100,00%	100%	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	100	100,00%	100,00%	97,14%	93,33%	100,00%	>=95%	Cumplido
PC11	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.	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	UAOG	100	100	100,00	99,57%	100,00%	99,52	>=85%	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	100	99,61	99,01	99,68%	99,83%	99,7	>=90%	Cumplido
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.	SIR@	100	100	100%	100%	99,90%	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.	SIR@	100	100	100%	100%	100,00%	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.	SIR@	100	100	100%	94,94%	100,00%	100%	100%	Cumplido
PC12	4.-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 8 días desde su fecha de recepción.	SAG	100	100	100%	100%	100%	100%	>=90%	Cumplido



Proceso Clave	Compromiso Integrados SIGC-SUA 2019	Código_Indicador 2019	Nombre_Indicador	Unidad Responsable	Valor obtenido 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor obtenido 2019	Valor objetivo 2019	Cumplimiento 2019
PC12	5.-Atender el 90% de las consultas recibidas, hasta un máximo de 25 documentos solicitados, en el plazo de 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	100	100	100%	100%	100%	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	100%	100%	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	100%	100%	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 2014	Valor obtenido 2015	Valor obtenido 2016	Valor obtenido 2017	Valor obtenido 2018	Valor objetivo 2019	Valor obtenido 2019	Cumplimiento 2019
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	Cumplido	Remitido el 14/04/2015	Remitido el 10/02/2016	Remitido el 21/02/2017	Remitido 26/02/2018	1	Remitido 12/03/2019	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	3 actualizaciones	3	6	3	3	2	3	Cumplido
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	1	0	1	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	6	6	6	6	≤7	6	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	si	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 realiza en la página web de la Biblioteca semanalmente	BIBL	3,3	4,2	3,7	3,6	5,5	>=1	3,5	CUMPLIDO
PC06	3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	BIBL	si	si	si	si	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 por correo electrónico al responsable de la unidad el 30/01/2015	15 de febrero	10 de enero	6 de marzo	15 de febrero	15 de febrero	12 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	SGE	100	100	100	100	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	100	Cumplido	SI	Sí	100	100	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	27	30	47	33 (51 si incluimos Trofeo Acceso con institutos)	28	>=25	29	Cumplido
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	33	39	37	38	32	>=25	29	Cumplido
PC11	3.- Encuestar el 85 % 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	88,46%	100%	95,45%	94,74%	100,00%	85%	100%	Cumplido
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%	100%	100%	100,00%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	>=95%	100%	Cumplido
------	--	--	------	------	------	------	------	------	-------	------	----------