



## Histórico de Compromisos de calidad de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2017-2021

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 Gr	SGE	Servicio de Gestión de las Enseñanzas.



### Relación de Compromisos de Calidad (integrados y no integrados)

código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SCPR	PC01	I-001	I.[PC 01.1]-01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	1.- Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto antes del 17 de diciembre del año anterior a la Gerencia.	<=16/12/2017	Cumplido	13/12/2017	11/12/2018	10/12/2019	9/12/2020	<=16/12/2021	Cumplido	13/12/2021
SCPR	PC01	I-002	I.[PC 01.1]-02	Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico.	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.	<=01/01/2018	Cumplido	20/12/2017	20/12/2018	18/12/2019	21/12/2020	<=01/01/2022	Cumplido	20/12/2021
SCPR	PC01	I-003	I.[PC 01.21]-01	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	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).	>=95	Cumplido	99,47	97,51	100	95	>=95	Cumplido	97,47
SAE	PC01	I-005	I.[PC 01.22]-01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	4.- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de 4 días.	<=10	Cumplido	0	2,02	0	3,2	<=10	Incumplido	21,75
SCPR	PC01	I-007	I.[PC 01.231]-01.01	Período Medio de Pago a proveedores enero.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).					22,33	28,35	<=25	Cumplido	19,74
SCPR	PC01	I-008	I.[PC 01.231]-01.02	Período Medio de Pago a proveedores febrero.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).					9,78	7,84	<=25	Cumplido	5,18
SCPR	PC01	I-009	I.[PC 01.231]-01.03	Período Medio de Pago a proveedores marzo.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).					8,29	12,98	<=25	Cumplido	6,56
SCPR	PC01	I-010	I.[PC 01.231]-01.04	Período Medio de Pago a proveedores abril.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				6,86	9,63	8,2	<=25	Cumplido	5,76
SCPR	PC01	I-011	I.[PC 01.231]-01.05	Período Medio de Pago a proveedores mayo.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				9,58	11,24	8,72	<=25	Cumplido	4,76
SCPR	PC01	I-012	I.[PC 01.231]-01.06	Período Medio de Pago a proveedores junio.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				11,12	10,28	5,53	<=25	Cumplido	4,16



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SCPR	PC01	I-013	I.[PC 01.231]-01.07	Período Medio de Pago a proveedores julio.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				15,54	13,28	8,18	<=25	Cumplido	9,12
SCPR	PC01	I-014	I.[PC 01.231]-01.09	Período Medio de Pago a proveedores septiembre.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				14,69	19,41	8,1	<=25	Cumplido	8,77
SCPR	PC01	I-015	I.[PC 01.231]-01.10	Período Medio de Pago a proveedores octubre.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				15,44	12,36	6,36	<=25	Cumplido	9,57
SCPR	PC01	I-016	I.[PC 01.231]-01.11	Período Medio de Pago a proveedores noviembre.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				17,82	9,13	6,69	<=25	Cumplido	10,35
SCPR	PC01	I-017	I.[PC 01.231]-01.12	Período Medio de Pago a proveedores diciembre.	5.-Mejorar el período medio de pago legal (PMP = 30 días) en 5 días (PMP = 25 días).				14,02	11,67	11,74	<=25	Cumplido	8,71
SAE	PC01	I-018	I.[PC 01.231]-02	Porcentaje de dietas, retribuciones y otros gastos dispuestas para su pago en fecha	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.	>=80	Cumplido	96,96	94,58	98,02	93,08	>=87	Cumplido	99,58
SAE	PC01	I-020	I.[PC 01.232]-01	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.	7.-Pagar el 94% de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 4 días.	<=10	Cumplido	5,61	2,84	1,66	0,94	<=6	Cumplido	0,00
SCPR	PC01	I-021	I.[PC 01.3]-01	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	8.-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio siguiente.	<=16/06/2017	Cumplido	05/06/2017	08/06/2018	14/06/2019	16/06/2020	<=16/06/2021	Cumplido	16/06/2021
SCI	PC01	I-023	I.[PC 01.4]-01	Porcentaje de expedientes urgentes fiscalizados dentro de plazo (hasta 10 días hábiles).	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.					100	99	>=90	Cumplido	100
SCI	PC01	I-024	I.[PC 01.4]-02	Porcentaje de expedientes normales fiscalizados dentro de plazo (hasta 30 días hábiles).	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.					97,74725754	97	>=80	Incumplido	57,51
SAE	PC01	I-029	I.[PC 01.5]-01	Porcentaje de declaraciones fiscales	11.- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	<=10	Cumplido	2,47	5,56	3,03	3,33	<=10	Cumplido	4,35



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
				presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.										
SCPR	PC01	I-031	I.[PC 01.6]-01	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.	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.	>=95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SCI	PC01	I-032	INI-001	Remisión de informe 1º trimestre al Rector, un informe anual	1.- Informar al Rector del plan de trabajo del S.C.I. en cada ejercicio	1	Cumplido	1	1	1	1	1	Cumplido	1
SCI	PC01	I-033	INI-002	Número de actualizaciones, dos en base de datos del SCI	2.- Actualización semestral de la base de datos de las Fundaciones, Sociedades y Asociaciones participadas por la UJA	2	Cumplido	3	3	3	2	2	Cumplido	5
SCPA	PC02	I-034	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados),	1.- Tramitar el 95% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborales desde la recepción de la Relación de Necesidades.	>=93	Cumplido	98,69	98,32	99,67	99,31	>=95	Cumplido	100
UAOG	PC02	I-035	I.[PC 02.11]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo,	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	>=95	Cumplido	99,46	100	100	100	>=97	Cumplido	99,91
UAOG	PC02	I-036	I.[PC 02.11]-03	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	3.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	>=95	Cumplido	99,92	100	100	100	>=97	Cumplido	99,92
SGE	PC02	I-037	I.[PC 02.11]-04	Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborales.	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	>=90	Cumplido	99,57	99,41	99,31	99,41	>=90	Cumplido	99,53



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SGE	PC02	I-038	I.[PC 02.11]-05	Porcentaje de expedientes sin errores.	5.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 90%	>=90	Cumplido	100	99,98	99,97	99,39	>=90	Cumplido	99,65
SGE	PC02	I-040	I.[PC 02.11]-07	Porcentaje de liquidaciones sin errores.	5.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 90%	>=90	Cumplido	100	99,95	100	99,28	>=90	Cumplido	99,95
SGE	PC02	I-041	I.[PC 02.11]-08	Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 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.	>=90	Cumplido	96,2	91,14	92,35	92,83	>=90	Cumplido	95,03
SACU	PC02	I-042	I.[PC 02.11]-09	Porcentajes de expedientes económicos sin errores.	7.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	>=95	Cumplido	99,82	99,98	100	100	>=95	Cumplido	100
SCPA	PC02	I-043	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	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. 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.	>=93	Cumplido	100	96,36	96,88	100	>=95	Cumplido	100
SCPA	PC02	I-047	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes).	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.	>=93	Cumplido	100	99,59	99,21	100	>=95	Cumplido	99,28
SCPA	PC02	I-048	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	11.-Registrar el 95% de las bajas de bienes en el plazo de 30 días laborables desde la recepción de la solicitud.	>=90	Cumplido	99,19	100	1	96,93	>=95	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SPER	PC03 -	I-049	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.	1.- La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio.	>=15	Cumplido	21	21	16	57	>=15	Cumplido	62,9
SPER	PC03	I-051	I.[ PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC03	I-052	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.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
UDTL	PC03	I-056	I.[ PC 03.121]-06-[UDTL]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	4.- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.	100	Incumplido	99	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC03	I-057	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.	5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	>=95	Incumplido	93,33	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SPER (UCON)	PC03	I-060	I.[ PC 03.122]-10	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC03	I-061	I.[PC 03.122]-11	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.	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.	>=7	Cumplido	61	7	8	Sin actividad	>=7	Sin actividad	
SDEP	PC03	I-062	I.[ PC 03.122]-12	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.	8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	>=95	Cumplido	100	100	100	Sin actividad	>=95	Sin actividad	



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SDEP	PC03	I-066	I.[PC03.2]-15-[SDEP]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.	10.- Comunicar el 100% de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
UDTL	PC03	I-068	I.[PC03.2]-15-[UDTL]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.	9.-Gestión con medios TICS del 100% de las incidencias y archivo en base de datos de gestión para su posterior análisis e informe.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC03	I-070	I.[PC03.2]-17	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.	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.	>= 95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SDEP	PC03	I-076	INI-003	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	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.	>=2	Incumplido	0	1	2	0	>=2	Sin actividad	0
BIBL	PC03	I-077	INI-004	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	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.	<=7	Cumplido	6	6	6	6	<=7	Cumplido	6
CICT	PC04	I-078	I.[ PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	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.	>=93	Cumplido	99,1	99,75	99,12	98,24	>=95	Cumplido	99,75
UDTL	PC04	I-080	I.[ PC 04.11]-01-[UDTL]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	>=90	Cumplido	98	99	100	100	>=95	Cumplido	100
UT	PC04	I-084	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	3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100





código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
				días a la fecha de su ejecución										
UDTL	PC04	I-086	I.[ PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	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.	>=80	Cumplido	83	93	100	100	>=85	Cumplido	100
SINF	PC04	I-087	I.[ PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.	5.- La disponibilidad del servidor de web institucional ( <a href="http://www.ujaen.es">http://www.ujaen.es</a> ) será, al menos, del 96% sobre la totalidad del tiempo (24 horas de los 7 días de la semana)	>=96	Cumplido	99,38	99,96	99,97	99,63	>=96	Cumplido	99,98
SINF	PC04	I-088	I.[ PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA.	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).	>=96	Cumplido	99,39	100	99,31	99,57	>=96	Cumplido	100
SINF	PC04	I-089	I.[ PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	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).	>=96	Cumplido	99,01	99,9	99,97	99,49	>=96	Cumplido	99,97
SINF	PC04	I-090	I.[ PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de Google APPS Education	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).	>=96	Cumplido	100	100	99,9	99,66	>=96	Cumplido	100
SINF	PC04	I-095	I.[ PC 04.13]-13	Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos	9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 33 Euros							<=33	Incumplido	39,9€
CICT	PC04	I-098	I.[ PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en el plazo de 10 días hábiles.	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	>=70	Incumplido	67,53	89,47	86,46	71,05	>=70	Cumplido	81,55





código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
					presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.									
SINF	PC04	I-104	I.[ PC 04.13]-16.1	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el mismo día	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.	>=70	Cumplido	75,82	75,99	69,92	63,62	>=70	Incumplido	60
SINF	PC04	I-105	I.[ PC 04.13]-16.2	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-2 días	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.	>=85	Incumplido	81,83	83,28	78,09	72,86	>=80	Incumplido	75
SINF	PC04	I-106	I.[ PC 04.13]-16.3	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-5 días	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.	>=92	Cumplido	95,56	93,4	92,14	91,48	>=92	Incumplido	90
UT	PC04	I-108	I.[ PC 04.13]-17.2	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.	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]	>=85	Cumplido	90,6	88,2	87,1	81	>=85	Cumplido	86,9
PREMAS	PC04	I-129	I.[PC 04.2]-34	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	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)	100	Cumplido	100	100	83,33	50	100	Incumplido	50



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SPER	PC05	I-135	I.[PC 05.21]-03	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	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.	>=75	Incumplido	42	66	92	100	>=75	Cumplido	100
SPER	PC05	I-138	I.[PC 05.21]-06	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	4.-El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que corresponda su liquidación.	>=95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SPER	PC05	I-142	I.[PC 05.23]-01	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables	5.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	>=95	Cumplido	96	98,29	97,07	97,84	>=95	Cumplido	98,31
SPER	PC05	I-143	I.[PC 05.23]-02	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes en que se producen	6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	>=95	Cumplido	95,6	91,13	100	97,94	>=95	Cumplido	97,6
PREMAS	PC05	I-145	I.[PC 05.241]-02	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	7.-Realizar el 95% de las evaluaciones de riesgos planificados anualmente con el fin de evitar daños a la salud.	>=95	Cumplido	100	100	100	Sin actividad	>=95	Cumplido	100
PREMAS	PC05	I-147	I.[PC 05.242]-02	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados.	8.-Se realizarán de forma anual los simulacros de evacuación de todos los aularios y biblioteca y de forma bienal del resto de edificios.	100	Sin actividad	Sin actividad	100	100	Sin actividad	100	Sin actividad	
PREMAS	PC05	I-148	I.[ PC 05 242]-03	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	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.	100	Cumplido	100	100	100	Sin actividad	100	Incumplido	60
PREMAS	PC05	I-149	I.[PC 05.243]-01	Porcentaje de accidentes que no son por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual.	10.-Garantizar que el 95% de los accidentes de trabajo no tenga su origen en una mala gestión de los equipos de protección individual.	>=95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
PREMAS	PC05	I-152	I.[ PC 05 244]-02	Porcentaje de reconocimientos médicos realizados con protocolo establecido.	11.-Todos los reconocimientos médicos se realizaran atendiendo al protocolo específico asignado a su puesto de trabajo.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
PREMAS	PC05	I-155	I.[PC 05.245]-02	Porcentaje de accidentes investigados	12.-Investigación de todos los accidentes de trabajo con su correspondiente planificación de las medidas correctoras para evitar la repetición de los mismos.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
UAOG	PC06	I-157	I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	1.-Al menos al 90% de las consultas telemáticas se le dará una primera respuesta en un plazo no superior a 3 días laborales, pudiéndose establecer, si la naturaleza de las mismas lo exige, posteriores contactos para profundizar.	>=90	Cumplido	97,05	99,51	99,75	99,89	>=90	Cumplido	99,79
BIBL	PC06	I-174	I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	2.-Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
BIBL	PC06	I-175	I.[PC 06.211]-05	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	3.-Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
BIBL	PC06	I-184	I.[PC 06.213]-05	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	4.-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
BIBL	PC06	I-185	I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	5.-Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
BIBL	PC06	I-191	I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.	100	Incumplido	98	96	100	100	100	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
BIBL	PC06	I-192	I.[PC 06.23]-05	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	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.	100		No medido	91	100	100	100	Cumplido	100
UPUB	PC06	I-194	I.[PC 06.24]-02	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	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.	>=90	Cumplido	93,88	91,2	87,76	86,36	>=90	Cumplido	96,36
UPUB	PC06	I-196	I.[PC 06.24]-04	Porcentaje de obras distribuidas en plazo.	9.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	>=85	Cumplido	95,92	97,6	98,64	94,55	>=85	Cumplido	94,55
UT	PC06	I-198	I.[PC 06.25]-01.1	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 10 días hábiles.	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.	>=80	Cumplido	93	67	90	Sin actividad	>=80	Sin actividad	
UT	PC06	I-199	I.[PC 06.25]-01.2	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 40 días hábiles.	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.	>=80	Cumplido	100	63	63	Sin actividad	>=80	Cumplido	100
UAOG	PC06	I-200	I.[PC 06.26]-01	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.	11.-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días hábiles.	>=92	Cumplido	96,99	97,28	98,62	99,12	>=93	Cumplido	99,72
SPE	PC06	I-203	I.[PC 06.28]-01	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	12.- Se publicará en la web del Anuario Estadístico los datos actualizados que correspondan, dentro del plazo previamente planificado al efecto.	100	Cumplido	100	50	100	100	100	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
BIBL	PC06	I-213	INI-005	Posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	1.-Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si	Cumplido	si	si	SI	si	si	Cumplido	si
BIBL	PC06	I-214	INI-006	Número de actualizaciones realiza en la página web de la Biblioteca semanalmente	2.-Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	>=1	Cumplido	3,6	5,5	3,5	6,1	>=1	Cumplido	6,7
BIBL	PC06	I-215	INI-007	Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si	Cumplido	si	si	SI	si	si	Cumplido	si
UAOG	PC06	I-216	INI-008	Fecha de emisión de la memoria anual a Secretaria General	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.	Antes del 15 de febrero	Incumplido	6 de marzo	15 de febrero	12 de Febrero	4 de febrero	Antes del 15 de febrero	Cumplido	04/02/2021
SGI	PC07	I-217	I.[PC 07.111]-01	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	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.	>=85	Cumplido	97	84,38	81	90	>=85	Cumplido	93
SGI	PC07	I-221	I.[PC 07.112]-05	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	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.	>=90	Cumplido	97,94	95,6	96,54	95,6	>=90	Cumplido	95,71



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SGI	PC07	I-222	I.[PC 07.112]-06	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	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.	>=80	Cumplido	96,1	91,93	98,27	97,65	>=80	Cumplido	94,79
SGE	PC07	I-224	I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	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.	>=90	Cumplido	97,45	97,66	99,34	89,42	>=90	Cumplido	95,18
SGI	PC07	I-225	I.[PC 07.121]-09	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	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.	>=85	Cumplido	100	86	100	100	>=85	Cumplido	100
SGI	PC07	I-226	I.[PC 07.121]-10	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	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.	>=90	Cumplido	93,38	99,42	96,55	96,32	>=90	Cumplido	96,27



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SGI	PC07	I-227	I.[PC 07.121]-11	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	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.	>=80	Cumplido	87,31	100	96,43	96,84	>=80	Cumplido	98,74
SGI	PC07	I-231	I.[PC 07.122]-15	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	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.	>=85	Cumplido	100	100	80	100	>=85	Cumplido	100
SGI	PC07	I-235	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.	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.	>=90	Incumplido	39,74	62,63	77,33	78,43	>=90	Incumplido	72,86
SGI	PC07	I-239	I.[PC 07.21]-23	Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles	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.	>=95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SGI	PC07	I-241	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.	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.	>=95	Cumplido	100	100	100	98,79	>=95	Cumplido	99,39





código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SGI	PC07	I-243	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.	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.	>= 95	Cumplido	100	98,11	100	98,59	>= 95	Cumplido	100
SGI	PC07	I-245	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)	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%.	<=3	Cumplido	0,8	0,94	1,03	0,7	<=3	Cumplido	1,39
SGI	PC07	I-246	I.[PC 07.22]-30	Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios.	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.	>=95	Cumplido	96,53	97,74	98,22	99,23	>=95	Cumplido	99,85
SGI	PC07	I-248	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	16.- Conseguir que el porcentaje anual de reclamaciones o quejas por errores en la emisión de facturas sea igual o inferior a un 4%.	<=4	Cumplido	0	2,26	1,19	0,96	<=4	Cumplido	1,17
SGI	PC07	I-253	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.	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.	>=90	Cumplido	100	100	95	100	>=90	Cumplido	100
SGI	PC07	I-254	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.	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.	>=80	Cumplido	100	89	100	100	>=80	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SGL	PC07	I-255	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.	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.	>=80	Cumplido	89	89	100	100	>=80	Cumplido	100
SGL	PC07	I-257	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 de relaciones entre la empresa y la UJA.	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.	>=90	Cumplido	100	100	Sin Actividad	100	>=90	Cumplido	100
SGL	PC07	I-259	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.	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.	>=90	Cumplido	100	100	Sin Actividad	100	>=90	Cumplido	100
SINF	PC08	I-260	I.[PC 08.1]-01	Proyectos finalizados en el año natural	1.- Finalizar el año con al menos el 80% de los objetivos del Plan Operativo Anual finalizados o han sido anulados.	80	Incumplido	28	80	86	100	80	Cumplido	92,85
UDTL	PC08	I-270	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	3.-Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.	>=95	Cumplido	98	99	99	98	>=95	Cumplido	99



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
CICT	PC08	I-273	I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles	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.	>= 80	Cumplido	96,87	95,26	95,01	97,23	>= 92	Cumplido	95,10
CICT	PC08	I-274	I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	5.-Tener disponibles los recursos RI1 del CICT para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural.	>=80	Cumplido	97,93	97,49	98,13	98,27	>= 92	Cumplido	98,6
SINF	PC08	I-280	I.[PC 08.3]-16.1	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días hábiles	6.- Resolver al menos el 35% de las peticiones de servicio en el mismo día desde su recepción	>=35	Cumplido	44	46	51	48	>=35	Cumplido	51
SINF	PC08	I-281	I.[PC 08.3]-16.2	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-2 días hábiles	6.- Resolver al menos el 60% en los dos primeros días desde su recepción.	>=60	Cumplido	62	63	65	61	>=60	Cumplido	65
SINF	PC08	I-282	I.[PC 08.3]-16.3	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles	6.- Resolver al menos el 80% en los cinco primeros días desde su recepción.	>=80	Cumplido	83	82	83	82	>=80	Cumplido	85
CPEA	PC08	I-288	I.[ PC 08.4]-27	Porcentaje de solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha	1.Coordinar las actuaciones para asegurar, en un 98%, que los servicios solicitados por los usuarios se realizan en fecha					100	100	98	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
CPEA	PC08	I-300	I.[PC.08.41]-29	Porcentaje de incidencias de salud y bienestar en animales atendidas	2.Velar por el adecuado estado de salud y bienestar de los animales estabulados, atendiendo el 98% de las incidencias que se presenten.						100	98	Cumplido	100
CPEA	PC08	I-301	INI-009	Estabulación de animales de experimentación	1.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. (Posibles valores: Satisfactorio/No satisfactorio)						Satisfactorio	Satisfactorio	Cumplido	Satisfactorio
SGA	PC08	I-306	I.[PC.9.23]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	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.	>= 95	Cumplido	100	100	99,17	99,56	100	Incumplido	99,32
SGA	PC09	I-313	I.[PC.9.24]-02	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimientos enviados a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitudes.	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.				100	99,57	98,7	>=90	Cumplido	99,45
SGA	PC09	I-319	I.[PC.9.25]-01	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 8 días laborables, desde su solicitud.	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).	>=90	Cumplido	99,45	100	99,94	100	>=90	Cumplido	100
SGA	PC09	I-348	INI-010	Información sobre convalidaciones de CFGS disponible, publicada y fácilmente accesible a los usuarios y usuarias en la página web del Servicio de Gestión Académica	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		Cumplido	100	100	100	100		Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SAAE	PC10	I-354	I.[PC 10.21]-05	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.	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%.	<= 1,5	Cumplido	0	0	0	0	<= 1,5	Cumplido	0
SAAE	PC10	I-359	I.[PC 10.22]-02	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.	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.	>= 90	Cumplido	100	100	100	100	>= 90	Cumplido	100
SAAE	PC10	I-364	I.[PC 10.32]-04	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.	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.	100	Incumplido	89,65	100	100	100	100	Cumplido	100
SAAE	PC10	I-376	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	4.- 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.	100	Incumplido	98,77	100	99,84	100	100	Cumplido	100
UAOG	PC11	I-383	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	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).	>=95	Cumplido	98,8	98,97	100	99,35	>=95	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SACU	PC11	I-385	I.[PC 11.12]-04	Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.	2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Univesidad de Jaén en planificación.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	sin datos	
SACU	PC11	I-387	I.[PC 11.12]-06	Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	sin datos	
SACU	PC11	I-388	I.[PC 11.12]-07	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	4.- Comunicar a todos los usuarios el estado de tramitación de sus solicitudes de inscripción/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	sin datos	
SDEP	PC11	I-392	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.	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.	>=95	Cumplido	99,2	99,48	98,85	100	>=95	Cumplido	100
SDEP	PC11	I-393	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.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC11	I-396	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.	7.- Publicar todas las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SDEP	PC11	I-397	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.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC11	I-398	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.	9.- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles, todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones propias.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SDEP	PC11	I-400	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.	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.	100	Cumplido	100	100	100	Sin actividad	100	Sin actividad	
SDEP	PC11	I-402	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.	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.	>=95	Cumplido	97,14	93,33	100	100	>=95	Incumplido	90
UAOG	PC11	I-406	I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	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.	>=85	Cumplido	99,57	100	99,52	100	>=85	Cumplido	100
UAOG	PC11	I-407	I.[PC 11.21]-26	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	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).	>=90	Cumplido	99,68	99,83	99,7	99,62	>=90	Cumplido	100





código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SDEP	PC11	I-409	INI-011	Número de competiciones propias ofertadas por curso académico.	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.	>=25	Cumplido	33	28	29	26	>=25	Sin actividad	9
SDEP	PC11	I-410	INI-012	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	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.	>=25	Cumplido	38	32	29	22	>=25	Cumplido	30
SDEP	PC11	I-411	INI-013	Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas	3.- Encuestar el 85 % de las diferentes modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades en la naturaleza que se realizan	>=85	Cumplido	94,74	100	100	100	>=85	Cumplido	93,33
SDEP	PC11	I-412	INI-014	Porcentaje de modalidades deportivas de las competiciones propias que son encuestadas	4- Encuestar el 100 % de las modalidades deportivas que se practican en Competiciones propias.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SDEP	PC11	I-413	INI-015	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.	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.	>=95	Cumplido	100	100	100	100	>=95	Cumplido	100
SIR@ -	PC12	I-414	I.[PC 12.1]-01	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	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.	100	Cumplido	99,99	99,9	100	100	100	Cumplido	100
SIR@ -	PC12	I-417	I.[PC 12.1]-04	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	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.	100	Cumplido	100	100	100	100	100	Cumplido	100
SAG	PC12	I-426	I.[PC 12.21]-13	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.	4.-Poner a disposición de las unidades remitentes en un plazo de 8 días laborables el 90% de las transferencias recibidas (hasta un máximo de 100 cajas por transferencia).	>=90	Cumplido	100	100	100	100	>=90	Cumplido	100
SAG	PC12	I-431	I.[PC 12.23]-18	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el servicio.	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.	>=90	Cumplido	100	100	100	100	>=90	Cumplido	100
SAG	PC12	I-432	I.[PC 12.23]-19	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.	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.	>=90	Cumplido	100	100	100	100	>=90	Cumplido	100



código servicio	código proceso.	Código	Código anterior	Nombre indicador	Compromiso de calidad asociado	Valor objetivo 2017	Cumplido 2017	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
SAG	PC12	I-433	I.[PC 12.23]-20	Porcentaje de incidencias sobre el estado de las peticiones comunicadas al usuario en el plazo de un día desde su detección.	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.	>=90	Cumplido	100	100	100	100	>=90	Cumplido	100