

Compromiso de calidad asociado	Nombre Servicio o Unidad responsable	Cumplido 2017	Resultado 2017	Cumplido 2018	Resultado 2018	Cumplido 2019	Resultado 2019	Cumplido 2020	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
1.- La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio.	Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	Cumplido	21	Cumplido	21	Cumplido	16	Cumplido	57	>=15	Cumplido	62,9
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.	Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
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.	Servicio de Deportes	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
4.- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	Incumplido	99	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	Servicio de Deportes	Incumplido	93,33	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>=95	Cumplido	100
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.	Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
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.	Servicio de Deportes	Cumplido	61	Cumplido	7	Cumplido	8	Sin actividad	Sin actividad	>=7	Sin actividad	
8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	Servicio de Deportes	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Sin actividad	Sin actividad	>=95	Sin actividad	
10.- Comunicar el 100% de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	Servicio de Deportes	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
9.-Gestión con medios TICS del 100% de las incidencias y archivo en base de datos de gestión para su posterior análisis e informe.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100

Compromiso de calidad asociado	Nombre Servicio o Unidad responsable	Cumplido 2017	Resultado 2017	Cumplido 2018	Resultado 2018	Cumplido 2019	Resultado 2019	Cumplido 2020	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
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.	Servicio de Deportes	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>=95	Cumplido	100
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.	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Cumplido	99,1	Cumplido	99,75	Cumplido	99,12	Cumplido	98,24	>=95	Cumplido	99,75
1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	Cumplido	98	Cumplido	99	Cumplido	100	Cumplido	100	>=95	Cumplido	100
3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
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.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	Cumplido	83	Cumplido	93	Cumplido	100	Cumplido	100	>=85	Cumplido	100
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)	Servicio de Informática (Cumplido	99,38	Cumplido	99,96	Cumplido	99,97	Cumplido	99,63	>=96	Cumplido	99,98
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).	Servicio de Informática	Cumplido	99,39	Cumplido	100	Cumplido	99,31	Cumplido	99,57	>=96	Cumplido	100
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).	Servicio de Informática	Cumplido	99,01	Cumplido	99,9	Cumplido	99,97	Cumplido	99,49	>=96	Cumplido	99,97
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).	Servicio de Informática	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	99,9	Cumplido	99,66	>=96	Cumplido	100
9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 33 Euros	Servicio de Informática									<=33	Incumplido	39,9€

Compromiso de calidad asociado	Nombre Servicio o Unidad responsable	Cumplido 2017	Resultado 2017	Cumplido 2018	Resultado 2018	Cumplido 2019	Resultado 2019	Cumplido 2020	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (R11), para ello se resolverán en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las incidencias/averías que se presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Incumplido	67,53	Cumplido	89,47	Cumplido	86,46	Cumplido	71,05	>=70	Cumplido	81,55
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.	Servicio de Informática	Cumplido	75,82	Cumplido	75,99	Incumplido	69,92	Incumplido	63,62	>=70	Incumplido	60
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.	Servicio de Informática	Incumplido	81,83	Cumplido	83,28	Incumplido	78,09	Incumplido	72,86	>=80	Incumplido	75
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.	Servicio de Informática	Cumplido	95,56	Cumplido	93,4	Cumplido	92,14	Incumplido	91,48	>=92	Incumplido	90
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]	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Cumplido	90,6	Cumplido	88,2	Cumplido	87,1	Incumplido	81	>=85	Cumplido	86,9
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)	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Cumplido	100	Cumplido	100	Incumplido	83,33	Incumplido	50	100	Incumplido	50

Compromiso de calidad asociado	Nombre Servicio o Unidad responsable	Cumplido 2017	Resultado 2017	Cumplido 2018	Resultado 2018	Cumplido 2019	Resultado 2019	Cumplido 2020	Resultado 2020	Valor objetivo 2021	Cumplido 2021	Resultado 2021
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.	Servicio de Deportes	Incumplido	0	Incumplido	1	Cumplido	2	Incumplido	0	>=2	Sin actividad	0
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.	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	6	Cumplido	6	Cumplido	6	Cumplido	6	<=7	Cumplido	6