

**Compromisos de Calidad del SIGC-SUA**  
Área de Gestión de las Infraestructuras y Equipamiento

Nombre Servicio o Unidad responsable	Compromiso de calidad asociado	Resultado 2020	Cumplido 2020	Resultado 2021	Cumplido 2021	Resultado 2022	Cumplido 2022	Resultado 2023	Cumplido 2023	Resultado 2024	Valor objetivo 2024	Cumplido 2024
BIBL - Servicio de Bibliotecas	3.- Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes de grado y postgrado por cada puesto.	6	Cumplido	6	Cumplido	6	Cumplido	6	Cumplido	6	<=7	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	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	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>=95	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	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.	Sin actividad	Sin actividad	9	Cumplido	9	Cumplido	39	Cumplido	48	>=7	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	Sin actividad	Sin actividad	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>=95	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	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.	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>= 95	Cumplido
SDEP - Servicio de Deportes	2.- Encuestar en cada ciclo de gestión la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias.	0	Incumplido	0	Sin actividad	1	Cumplido	1	Cumplido	1	>=1	Cumplido
SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	1.- La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio.	57	Cumplido	62,9	Cumplido	68,24	Cumplido	70,66	Cumplido	91,55	15 días antes del uso del espacio (>=15)	Cumplido
SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	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	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido
SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	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	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	4.- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	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	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido

**Compromisos de Calidad del SIGC-SUA**  
Área de Gestión de las Infraestructuras y Equipamiento

CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica	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.	98,24	Cumplido	99,75	Cumplido	99,78	Cumplido	99,74	Cumplido	99,8	>=95	Cumplido
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica	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.	71,05	Cumplido	81,55	Cumplido	76,67	Cumplido	75,27	Cumplido	76,19	>=70	Cumplido
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	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)	50	Incumplido	50	Incumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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)	99,63	Cumplido	99,98	Cumplido	100	Cumplido	99,9	Cumplido	100	>=96	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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).	99,57	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	99,43	>=96	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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).	99,49	Cumplido	99,97	Cumplido	99,82	Cumplido	99,98	Cumplido	100	>=96	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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).	99,66	Cumplido	100	Cumplido	99,97	Cumplido	99,98	Cumplido	100	>=96	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	9.- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 45 Euros			39,90 €	Incumplido	48,6	Incumplido	38,6	Cumplido	49,67	<=45	Incumplido
SINF - Servicio de Informática	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.	63,62	Incumplido	60	Incumplido	58	Cumplido	57	Cumplido	70,52	>=50	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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.	72,86	Incumplido	75	Incumplido	71	Cumplido	74	Cumplido	81,91	>=70	Cumplido
SINF - Servicio de Informática	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.	91,48	Incumplido	90	Incumplido	92	Cumplido	92	Cumplido	93,56	>=85	Cumplido
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	98	Cumplido	100	>=95	Cumplido
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	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.	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	>=90	Cumplido
UT - Servicio de Obras,	3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido

**Compromisos de Calidad del SIGC-SUA**  
 Área de Gestión de las Infraestructuras y Equipamiento

Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.											
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	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]	81	Incumplido	86,9	Cumplido	79,5	Incumplido	82,06	Incumplido	78	>=85	Incumplido