

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.-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.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Cumplido	97,05	Cumplido	99,51	Cumplido	99,75	Cumplido	99,89	>=90	Cumplido	99,79
2.-Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales.	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
3.-Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas.	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
4.-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles.	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
5.-Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas.	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
6.-Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles.	Servicio de Bibliotecas	Incumplido	98	Incumplido	96	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
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.	Servicio de Bibliotecas		No medido	Incumplido	91	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
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.	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Cumplido	93,88	Cumplido	91,2	Incumplido	87,76	Incumplido	86,36	>=90	Cumplido	96,36
9.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Cumplido	95,92	Cumplido	97,6	Cumplido	98,64	Cumplido	94,55	>=85	Cumplido	94,55
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.	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Cumplido	93	Incumplido	67	Cumplido	90		Sin actividad	>=80	Sin actividad	
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.	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Cumplido	100	Incumplido	63	Incumplido	63		Sin actividad	>=80	Cumplido	100
11.-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días hábiles.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Cumplido	96,99	Cumplido	97,28	Cumplido	98,62	Cumplido	99,12	>=93	Cumplido	99,72

12.- Se publicará en la web del Anuario Estadístico los datos actualizados que correspondan, dentro del plazo previamente planificado al efecto.	Servicio de Planificación y Evaluación	Cumplido	100	Incumplido	50	Cumplido	100	Cumplido	100	100	Cumplido	100
--	--	----------	-----	------------	----	----------	-----	----------	-----	-----	----------	-----

Compromiso de calidad No integrados	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.-Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	si	Cumplido	si	CUMPLIDO	SI	Cumplido	si	si	Cumplido	si
2.-Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	3,6	Cumplido	5,5	CUMPLIDO	3,5	Cumplido	6,1	>=1	Cumplido	6,7
3.-Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	Servicio de Bibliotecas	Cumplido	si	Cumplido	si	CUMPLIDO	SI	Cumplido	si	si	Cumplido	si
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.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Incumplido	6 de marzo	Cumplido	15 de febrero	Cumplido	12 de Febero	Cumplido	4 de febrero	Antes del 15 de febrero	Cumplido	04/02/2021