

Proceso SIGC-SUA	Código SIGC-SUA	Nombre Indicador	Formulación
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-01	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	(CMP/TMP)*100 CMP: Número de actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas. TMP: Total actividades programadas en mantenimiento preventivo
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio web corporativo / Número de horas totales del año)*100
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	(GMC/TOM)*100. GMC: Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo) de microinformática. TOM: Total de ordenadores en mantenimiento.
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-16	Porcentaje 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.	(PTF0/PT)*100 ;(PTF2/PT)*100; (PTF5/PT)*100; (PTF>5/PT)*100.
PC.04.13 (ejecución del mantenimiento)	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte	(Número incidencias resueltas en 1º nivel soporte en un ciclo/ Total incidencias-ciclo)*100
PC.06.131 (gestión de los recursos para la información y conocimiento)	I.[PC 06.131]-03	Vaciación porcentual anual del número de visitas de la página web (www.ujaen.es)	http://estadisticas-web.ujaen.es/ + http://www.ujaen.es/estadisticassite/
PC.08.3 (Prestación de servicios técnicos)	I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.	(PTF0/PT)*100 ;(PTF2/PT)*100; (PTF5/PT)*100; (PTF>5/PT)*100.
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-01	Objetivos finalizados en el año natural.	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre han concluido la fase V, VI y VII sobre el total de los planificados
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	Cálculo del número absoluto de acciones de difusión para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre se encuentran en fase VI o fase VII

Código SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor Objetivo	Valor Límite	Valor Obtenido 2016				Valor Obtenido 2017			
I.[PC 04.11]-01	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	100%	>=95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.	>=96%	>=92%	99,94%	99,94%	99,52%	99,97%	99,97%	99,38%	99,38%	99,38%
I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	>=96%	>=92%	99,94%	99,94%	99,57%	100,00%	100,00%	99,39%	99,39%	99,39%
I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education	>=96%	>=92%	99,94%	99,94%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.	>=96%	>=92%	99,94%	99,94%	99,64%	99,30%	99,30%	99,01%	99,01%	99,01%
I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=3€	<= 5 €	1,40 €	1,40 €	1,82			1,29 €	1,29 €	1,29 €
I.[PC 04.13]-16	Porcentaje 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.	>70%, >85%, >92%, <8%	<60%, <75%, >85%, >15%	77,80% (1/7/16) 78,08% (1/12/16)	83,72% (1/7/16) 83,48% (1/12/16)	93,97% (1/7/16) 94,26%	6,03% (1/7/16) 5,73%	74,57% (1/7/17) 75,82% (1/12/17)	81,23% (1/7/17) 81,83% (1/12/17)	96,01% (1/7/17) 95,56% (1/12/17)	3,99% (1/7/17) 4,44% (1/12/17)
I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte	No procede	No procede	58,4% (1/7/16) 60,61% (1/12/16)				54,69% (1/7/17) 57,78% (1/12/17)			
I.[PC 06.131]-03	Vaciación porcentual anual del número de visitas de la página web (www.ujaen.es)	No procede	No procede					-14% 0% (7.980.601 visitas en 2017)			
I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.	>=35%, >=60%, >=80%, <=20%	>=25%, >=50%, >=75% y <=25%	50% 46,76 %	66% 63,15 %	80% 84,11%	15% 15,88 %	45,33% 43,94 %	61,08% 61,07 %	79,69% 87,7%	14,38% 15,18 %
I.[PC 08.1]-01	Objetivos finalizados en el año natural.	>=15%; >=45%; >=80%	<10%; 30%; <60%	40% (6/15)	40% (6/15)	60% (9/15)	6% (2/32)	9% (3/32)	28% (9 /32)	28% (9 /32)	28% (9 /32)
I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	>=4 (1er sem); >= 10 (anual)	<2 (1er seme); < 5 (anual)	9 = (1xencuesta alumnos + 2xPOD + 1xCalCenterSGA + 2xCentralitaTelf + 2xRIMUJA + 1xCuentaTIC)				+2 (aulas) + 4 Eadmon = 15			
I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	No procede	No procede	0% (0/15)	0% (0/15)	7% (1/15)	3% (1/32)	0% (0/32)	0% (0/32)	0% (0/32)	0% (0/32)