

Proceso SIGC-SUA	Código SIGC-SUA	Nombre Indicador	Descripción	Edición	Resp. Medición	Resp. seguimiento	Periodicidad	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.	actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas. TMP: Total actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Ed03	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	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.	Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades de www10.ujaen.es de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar	Ed02	Easyvista	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(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 para PAS Y PDI	Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar	Ed01	Easyvista	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(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 correo-e para estudiantes y egresados	Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar	Ed01	Easyvista	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(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.	Calculado por Easyvista en base a las indisponibilidades del servicio de más de 15 minutos registradas. Se considera indisponibilidad si el servicio deja de estar	Ed01	Easyvista	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(Número de horas de disponibilidad anual del servicio / Número de horas totales del año)*100
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	(GMC/TOM) *100. El valor del 2º Semestre es el acumulado del Año. GMC: Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo de microinformática)	Ed03	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición semestral)	(GMC/TOM) *100. GMC. Gastos anuales en servicios técnicos externos en concepto de averías hardware (mantenimiento correctivo de microinformática)
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	I.[PC 04.13]-16	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles	(PTF5/PT)*100; (PTF>5/PT)*100. PTF0= Número de asistencias técnicas finalizadas en el mismo día de su tramitación	Ed02	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición semestral)	tp resolución de incidencias del año
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte		Ed01	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición continua)	(Número incidencias resueltas en 1º nivel soporte en un ciclo/ Total incidencias-ciclo)*100
PC.08.3 (Prestación de servicios técnicos)	I.[PC 08.3]-19	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= Número de peticiones TIC finalizadas en el mismo día de su tramitación,	Ed00	Automatizado Easyvista (continual improvement/SIGS UA)	Jefa del Servicio	Anual (medición semestral)	(PTF0/PT)*100; (PTF2/PT)*100; (PTF5/PT)*100; (PTF>5/PT)*100.
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo)	I.[PC 08.1]-01	Objetivos finalizados en el año natural.	El valor del 2º y 3er cuatrimestre es el acumulado del año natural. Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I - En estudio. Fase II - En desarrollo. Fase III -	Ed05	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición cuatrimestral)	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	El valor del 2º Semestre es el acumulado del año natural.	Ed04	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición semestral)	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.	Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I - En estudio. Fase II - En desarrollo. Fase III - En desarrollo avanzado. Fase IV - Pruebas Fase V - Explotación, Fase VI - Anulado por el solicitante. Fase VII - Anulado por el SINF	Ed01	Jefa del Servicio	Gerencia	Anual (medición cuatrimestral)	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre se encuentran en fase VI o fase VII

Proceso SIGC-SUA	Código SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor Objetivo	Valor Límite	Valor Obtenido 2012	Valor Obtenido 2013	Valor Obtenido 2014				Valor Obtenido 2015			
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.	>=95%	100%	100,00%	100%; 100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.	>=95%	>=90%	87,91%	99,99%; 99,98%	99,79%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%	99,92%	
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e para PAS Y PDI	>=95%	>=90%	N/A	N/A	99,82%	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%	99,89%	99,89%	
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e para estudiantes y egresados	>=95%	>=90%	N/A	N/A	99,82%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%	99,92%	
PC 04.11 (gestión del mantenimiento preventivo)	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.	>=95%	>=90%	N/A	N/A	99,82%	99,91%	99,82%	99,82%	99,82%	99,75%	99,75%	
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=5€	<= 3 €	0,58€, 1,73€	0,88€, 1,59€	0,96 €	1,66 €	0,48 €	1,22 €	0,48 €	1,22 €	1,22 €	
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	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	>60%, >80%, >90%, <10 %	<50%, <70%, >80%, >20%	74%, 91%, 96%, 4%; 75%, 92%, 97%, 3%	78%; 94%; 97%; 3%; 86%; 93%, 98%; 2%	85%	91%	98%	2%	84%	91%	98%	2%
PC.04.13 (gestión del mantenimiento correctivo)	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte	No procede	No procede							62,92% (1/9/2015)	62,03% (31/12/2015)		
PC.08.3 (Prestación de servicios técnicos)	I.[PC 08.3]-19	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días hábiles.	>25%, >55%, >75 %, <25%	<15%, <45%, <65%, >35%	34%, 73%, 85%, 15%	27%, 71%, 89%, 11%;	38%	61%	87%	13%	44%	66%	84%	9%
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-01	Objetivos finalizados en el año natural.	>=15%; >=45%; >= 80%	<10%; 30%; < 60%	16%; 38%; 83%	24%; 62%; 95%	24%(6/25); 28% (7/25); 72%(18/25)	14% (3/21); 48% (10/21); 81% (17/21)						
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	>=4 (1er sem); >= 10 (anual)	<2 (1er seme) ; < 5 (anual)	3; 12	6; 10	5	18	6 (1xUV-POD + 2xTutorías + 2xListasClase + 1xReservaEspacios)	6+9= 15 9=1xaulas + 1xaudio en aulas + 1xbiblioteca + 1xubicacionYFormacionEmpleado + 1xQYS + 1 audioCCTL + 1 magnaCCTL + 1 telefonía CCTL + 1 red CCTL				
PC.08.1 (gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico)	I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural.	No procede	No procede							0% (0/21); 5% (1/21); 5% (1/21)			