

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (ciclo 2018-2022)

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2023)

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)

Servicio de Planificación y Evaluación



INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

(ciclo 2018-2022)

En Andalucía la DEVA (actual ACCUA), con fecha de 08/02/2023 aprobó la nueva Guía para la Certificación de los SGC implantados en los Centros de la Universidades Andaluzas (Nuevo Programa Implanta. SGCC), cuyo objetivo, entre otros, es el determinar los Criterios de Evaluación para la certificación.

Criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la disponibilidad de los recursos materiales y servicios suficientes para la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.

Criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios

- El centro debe contar con **mecanismos que controlen la gestión, el mantenimiento y la mejora** de los recursos materiales y servicios.
- Estos han de ser **accesibles, adaptados a las necesidades y conocidos por el alumnado**
- y además el **centro tiene información sobre los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios, así como de las necesidades de adquisición y mantenimiento del equipamiento y las instalaciones**, obtenida del desarrollo de los programas formativos.

SIGC-SUA

► El SIGC-SUA (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas). despliega la estrategia continuada de la Universidad de Jaén **de implantar y certificar el sistema de gestión de la calidad para el conjunto de los Servicios y Unidades Administrativas.**

► Su estructura, diseño e implantación se conforma de acuerdo con los requisitos establecidos de forma generalizada por la **Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en los específicos adoptados por la Universidad de Jaén**, de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia.

SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Uso de servicios universitarios

[Biblioteca](#)

[Servicio de atención y ayuda al estudiante](#)

[Servicio de Deportes](#)

[Servicio de Gestión Académica](#)

[Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica](#)

[Servicio de Informática](#)

[Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones \(Unidad Técnica\)](#)

[Servicio de Personal / Unidad de Conserjerías](#)

[Servicio de Planificación y Evaluación](#)

[Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios](#)

BIBLIOTECA

► Los altos porcentajes de **bibliografía recomendada disponible I.[PC 06.211]-04 (100% en todos los ciclo)**, porcentaje de **peticiones de compra por parte de estudiantes adquiridas I.[PC 06.211]-05 (100% en todos los ciclo)**, o el porcentaje de **respuestas positivas de préstamos interuniversitario I.[PC 06.213]-04 (Superior al 95% en todos los ciclos)** nos aporta información **sobre la eficacia en la disponibilidad y utilidad de este recurso de apoyo a la comunidad universitaria.**

► En otros casos como son el **indicador I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial** registra **tendencias negativas**, ya que según indicaron en el informe de seguimiento del ciclo 2021, dicho descenso **se debe a un cambio en las preferencias de los usuarios acelerado tras la pandemia** vivida hace unos años

► El nuevo creado a partir de 2021, **(I.[PC 06.22]-01,)**, mide el **Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio** ha **reducido el porcentaje en este ciclo 2022(2%) con respecto al ciclo anterior 2021(3,4%).**

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.

► Los indicadores ofrecen información muy valiosa en relación al porcentaje de alumnos que participan tanto en el sistema de becas de régimen general como en las ayudas propias de la UJA y así como en prácticas extracurriculares. Al haber pasado las competencias de movilidad internacional y cooperación al nuevo Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, **no procede mantener los indicadores de movilidad en el Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante** puesto que no es posible su comparación histórica.

► En el caso del indicador **Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas. (I.[PC 10.51]-01)** se aprecia cómo **ha aumentado de manera significativa el %** de estudiantes inscritos en ellas habiéndose triplicado desde 2020 (**resultados 2020: 27,63%, 2021: 59,98% y 2022: 87,59%**).

► En el caso de los indicadores que miden el **Porcentaje de solicitudes de becas en régimen general sobre el total de estudiantes potenciales (I.[PC 10.21]-02)** y el incremento **Porcentaje de solicitudes de Ayudas propias de la UJA, respecto al ciclo anterior (I.[PC 10.22]-01)** se observa que, a pesar de haber tenido unos valores en 2019 muy por debajo de la media, **a partir de 2020 vuelven a mantener sus valores en una tendencia sostenida en los últimos 3 años**

SERVICIO DE DEPORTES.

► En el caso del **Servicio de Deportes** otro indicador de gran relevancia es **I.[PC 03.11]-04: Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles**, que es **100% en los últimos ciclos de gestión.**

► En lo relativo a **sus indicadores del PC11**. como bien indica el Servicio de Deportes en su informe de seguimiento del ciclo 2021, la tendencia de los indicadores de este proceso se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión, **con los valores obtenidos dentro de los objetivos** establecidos al respecto

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

► Los indicadores del **Servicio de Gestión Académica** arrojan información, entre otros, de cuál ha sido la **evolución de la atención al estudiante**, siendo muy importante **el incremento** que ha sufrido a partir del ciclo 2020 la **atención telemática (2020: 16.799, 2021: 16.135, 2022: 19078 solicitudes)**, frente a las **atenciones en ventanilla (2.258, 2.023 y 3056)** en los mismos periodos.

► Otra información relevante que se obtiene de la tabla es la **evolución de matrícula online**, así como **gestiones relacionadas con reconocimientos de créditos, solicitudes de títulos o certificaciones.**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

► En general en **el PC04** se aprecia todos los indicadores con valores objetivos se han cumplido.

► **I.[PC 06.12]-01. Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa** recoge los datos de atención en correos electrónicos y llamadas telefónicas, quedando de forma residual en las dependencias del Sir@ la atención presencial. Para este ciclo arroja un **valor absoluto de 14159**, lo que supone un **incremento positivo de un 21,6%** con respecto al año anterior.

► **I.[PC 06.133]-01 – Incremento % anual del entradas en tablón digital.** Este ciclo 2022 se ha producido **un decremento en el número de visitas al tablón digital (25,19 %) con respecto al año anterior (33,80%)** pero sigue siendo superior al del ciclo 2019 (23%).

► **I.[PC 12.11]-05.- Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).** Este indicador es de actividad, siendo 532 en este ciclo de gestión 2022. Se produce **un decremento** del número de certificados expedidos en relación con ejercicios anteriores.

SERVICIO DE INFORMÁTICA

► Otros datos a destacar son **los altos porcentajes del Servicio de informática** en todos sus indicadores, **en la mayoría de los casos del 100%**, y manteniendo en todos los ciclos de gestión estables, **lo que nos muestran la disponibilidad** de este servicio tanto para **la gestión del servicio Web corporativo, Servicio de Correo -e de la UJA, Servicio Google APPS Education, así como de su eficacia de respuesta a incidencias.**

SERVICIO DE VIGILANCIA, OBRAS Y MANTENIMIENTO.

- La **Unidad técnica** **ha registrado 100% tanto en el porcentaje de mantenimiento preventivo como del mantenimiento normativo** en casi todos los ciclos de gestión salvo en el 2020, en el cual bajó bastante debido a la situación extraordinaria vivida, volviendo a recuperar dicho porcentaje del 100% a partir del ciclo 2021 y volviéndolo a alcanzar nuevamente en este 2022.
- **signo muy relevante de que se ha vuelto a la normalidad en la gestión.**

SERVICIO DE PERSONAL (UCON)

- ▶ *En todos los ciclos de gestión ha alcanzado el **100% del valor de sus indicadores** tanto en lo que a **porcentaje de solicitudes atendidas** se refiere **como** al porcentaje de **incidencias gestionadas**.*
- ▶ **Asimismo, se ha ido incrementando también el número de días de antelación en la comunicación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad llegando en 2022 casi a los 68,24 días de antelación.** continúa así con esta tendencia ascendente, rota tan solo en 2019.

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

► En lo referente a **la actualización del anuario estadístico se ha cumplido al 100% del valor objetivo** manteniendo el resultado del 100% desde 2019, por lo que se considera que **el compromiso de calidad del SPE se ha cumplido también en este ciclo 2022** en su totalidad.

► El indicador I-[PC06.30]-01 “Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas” alcanza **en este 2022 un valor del 95,86%**. Produciéndose en consecuencia, **un ligero descenso del indicador con respecto a los dos ciclos anteriores** en que sí se cumplió.

► El indicador I-[PC06.30]-02 “Porcentaje de informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles” alcanza en **este 2022 un valor de 95,86%, 17 puntos más que en el anterior ciclo de gestión**, lo cual ha supuesto una mejora en los resultados con respecto al ciclo 2021 en que el porcentaje fue del 78,94%, **pero incumpliendo el valor objetivo del 100% previsto**.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS

➤ Sus indicadores también aportan *información de gran relevancia en lo relativo:*

- **Al apoyo técnico a prácticas docentes**
- **Cómo a resoluciones prácticas de consultas técnicas realizadas**
- **siendo el porcentaje de adecuación funcional de los recursos para prácticas docentes de casi el 100%.**



INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2023)

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS CENTROS (2023)

	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Nº encuestas recibidas	256	193	-63
Tasa de respuesta	63,05%	47,54%	-15,51%

Servicio y Unidades que participan en la encuesta	2021	2023
Servicio de Asuntos Económicos	10	11
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	36	24
Servicio de Informática	36	33
Servicio de Planificación y Evaluación	8	4
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	22	14
Servicio de Bibliotecas	29	22
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	4	3
Servicio de Gestión Académica	31	20
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	22	21
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	25	10
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	24	19
Servicio de Personal	9	12

Temporalidad	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Fijo/Permanente	192	160	-32
Temporal/Interino	64	33	-31

Sexo	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Hombre	138	101	-37
Mujer	118	92	-26

Régimen Jurídico	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Funcionario	140	111	-29
Laboral	116	82	-34

ITEMS ENCUESTAS

CLIMA LABORAL PTGAS (2023)

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)
Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia
Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo

[Medía año 2021: 3,69/ año 2023: 3,66](#)



2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.

Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.)

Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)

Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo

Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza

[Medía año 2021: 3,86/ año 2023: 3,90](#)



3. PARTICIPACIÓN.

Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad

[Medía año 2021: 3,80/ año 2023: 3,89](#)



4. VALORACIÓN GENERAL

Nivel general de satisfacción

Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo

[Medía año 2021: 3,72/ año 2023: 3,69](#)



Fuente de análisis

informe ejecutivo clima laboral PAS2023

Desempeño del puesto de Trabajo

El PTGAS valora muy positivamente su autonomía y responsabilidad en el desempeño del puesto y la oportunidad de aplicar los conocimientos y competencias requeridas para ello. Sin embargo, su insatisfacción, avalado también por las respuestas textuales recae, principalmente, en la necesidad de delimitar las funciones y/o tareas de los puestos y, por tanto, de sus responsabilidades y objetivos, lo que redundaría en beneficio de otros factores, menos valorados, como la innovación y la carga de trabajo.

Condiciones para el desarrollo del trabajo

Las valoraciones muestran niveles excelentes de satisfacción con los recursos disponibles para desempeñar la actividad laboral, así como con la organización y distribución de la jornada de trabajo. Las puntuaciones menos favorables recaen sobre las medidas de prevención de riesgos laborales, a pesar de su incremento (8%), quizás provocado por la superación de la crisis de la COVID-19, y las condiciones físicas del lugar de trabajo demandando menos contaminación acústica y mejoras en los sistemas de climatización. Igualmente, el trabajo a distancia y la jornada flexible afloran como una oportunidad de conciliación.

Fuente de análisis

informe ejecutivo clima laboral PAS2023

Participación

Se han incrementado las valoraciones sobre las posibilidades de realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad y de participar en la asignación de objetivos, supone un reflejo de la participación activa de los encuestados en la mejora de la institución. A pesar de ello, las opiniones subrayan la falta de credibilidad en un sistema de participación que apenas hace con la información y propuestas de mejora que recibe.

Valoración General

Las valoraciones más altas se reflejan en los constructos relacionados con la motivación intrínseca (implicación de las personas y su identificación con los valores institucionales), volviéndose a producir el descenso en los ítems relacionados con la motivación extrínseca cuya explicación, en consonancia tanto con las opiniones de los encuestados como con los resultados de otras dimensiones, pudiera deberse a la debilidad del sistema de retribuciones, del liderazgo, de la formación o del desarrollo profesional.

**INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS.(2021-22)**

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)

► La encuesta de satisfacción del alumnado con los servicios complementarios se ha llevado a cabo con los siguientes servicios :

- ***Servicio de Gestión Académica:***
 - ***Acceso y admisión.***
 - ***Certificaciones Académicas***
 - ***Atención y Tramitación Gestión de Secretaría.***

- ***Servicio de Biblioteca.***

- ***Servicio de Informática.***

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)

- Las **preguntas realizadas** al alumnado están relacionadas con los siguientes temas:
 - *Utilidad de la información de la web así como la rapidez en el acceso a la misma y facilidad de navegación*
 - *Canales habilitados para atender las incidencias y quejas.*
 - Disponibilidad y trato del personal que los atiende, así como el grado de conocimiento y confianza transmitidas por los mismos.
 - Equipamiento, infraestructuras, recursos informáticos, recursos bibliográficos...
 - Satisfacción global...entre otras preguntas

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)

- ▶ valoración de los ítems preguntados:
 - ▶ En la **mayoría de los ítems la valoración global supera de media el 4 (sobre 5)** llegando incluso en muchos de ellos casi al máximo salvo en los relacionados con el **Servicio de Informática y el SGA (atención y tramitación)**, en los cuales la valoración se mueve en la **horquilla entre 3 y 4**, siendo esta puntuación también una gran valoración.
 - ▶ En **comparativa entre las encuestas realizadas entre 21-22 y 22-23** se aprecia que los resultados de este último año han **mejorado levemente con respecto al anterior** en la mayoría de los ítems.

MUCHAS GRACIAS

The slide features a white background with the text 'MUCHAS GRACIAS' in a bold, green, sans-serif font. On the right side, there are several overlapping, semi-transparent green geometric shapes, including triangles and polygons, creating a modern, abstract design.