

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

(ciclo 2018-2022)

Servicio de Planificación y Evaluación



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 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%.**

**Para cualquier consulta
Estoy a vuestra disposición.**