


INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS.

Servicio de Planificación y Evaluación





En Andalucía la **DEVA (actual ACCUA)**, con fecha de **21/07/2022** 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 debe tener implantados procesos que garanticen la disponibilidad de Recursos Materiales y servicios suficientes para la oferta de Actividades de aprendizaje del alumnado para lo cual debe tener **información sobre los resultados de la gestión de los recursos materiales y Servicios que le sean de utilidad** para conocer la gestión que se lleva a cabo en la universidad(en muchos casos centralizada, sin una gestión directa por parte del Centro), de tal forma que pueda analizar y conocer las necesidades de sus grupos de interés y actuar en consecuencia.

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** o el **indicador I.[PC 06.213]-03 Número de descargas de monografías electrónicas por usuario potencial** registran **tendencias negativas**, ya que según el informe de seguimiento de dicho servicio, dicho descenso en el caso del primer indicador **se debe a un cambio en las preferencias de los usuarios acelerado en tiempo de pandemia, y en el segundo, debido a un cambio en los criterios de recuento** establecidos por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
- Destacar también la eliminación de los indicadores **I.[PC 06.22]-01 y I.[PC 06.22]-02 de Alfabetización informacional (ALFIN)** que han sido sustituidos en **este ciclo de gestión por el nuevo curso de programa DIGCOMP** intermedio más adaptado a las necesidades de los usuarios.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.

- En el caso del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante los indicadores aportan **información muy valiosa** en relación a **los tiempos medios de espera, o al incremento de porcentajes de alumnos** que participan tanto en el sistema de becas, como prácticas extracurriculares y movilidad internacional.
- En estos indicadores en los que se mide **el incremento porcentual de solicitudes de movilidad (IPC10.31/32/33) tanto de movilidad nacional (SICUE), como de estudiantes de movilidad internacional** entrantes y salientes se ha apreciado claramente un gran **descenso del %** de solicitudes en el ciclo 2021 motivados por los efectos de la pandemia.
- Sin embargo en el caso de los **indicadores de Gestión de Prácticas Ícaro (IPC10.51)** se aprecia cómo **ha aumentado de manera significativa tanto el % de estudiantes inscritos en ellas así como el número de personas atendidas durante el curso 2021.**
- Esta **tendencia al alza** se aprecia también en el indicador que mide las **Solicitudes de Becas y Ayudas tanto del ministerio como propias (IPC10- 21/22).**

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 es que hay una valoración satisfactoria del grado de cumplimiento de sus valores objetivo a pesar de las circunstancias vividas con motivo de la COVID 19.**

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 en el ciclo de gestión 2020 y 2021 **la atención telemática (16.799, y 16135 solicitudes, frente a las 2258 y 2023 atenciones en ventanilla** que se produjeron en 2020), lo cual ha sido motivado por la pandemia.
- Junto con **otra información relevante de 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** se observa una **reducción continua** a lo largo de los ciclos de gestión siendo muy significativa la del ciclo 2020 motivado por la pandemia (--37,5 en 2020).
- **I.[PC 06.133]-01 – Incremento % anual del entradas en tablón digital.** Este ciclo ha seguido **incrementándose** en el número de visitas al tablón digital (33,8 %) con respecto al año anterior consolidando así la tendencia al alza, ya observada desde el año 2019.
- **I.[PC 12.11]-05.- Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).** Este indicador es de actividad, siendo 707 en este ciclo de gestión 2021 **manteniéndose estable** 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%**, 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.

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 Covid vivida por nuestra universidad, volviendo a recuperar dicho porcentaje del 100% en el ciclo 2021.
- **Signo muy relevante de que se está volviendo a la normalidad en la gestión.**

SERVICIO DE PERSONAL (UCON)

- ▶ A pesar de la pandemia los datos nos muestran que **su gestión no se ha visto afectada** puesto que:
 - ▶ *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**.*
 - ▶ Así como 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 2021 casi a los 63 días de antelación.

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

- Se han producido unos ***leves incumplimientos en el plazo de lanzamiento de encuestas, así como de remisión de los informes,***

(Motivada esta desviación en muchos casos por circunstancias ajenas al SPE bien por falta de envío de información o modificaciones en el plazo de lanzamiento de las encuestas por parte de los propietarios de las encuestas-o por el aumento del volumen de tareas a realizar en la sección responsable de encuestas del SPE).

- En lo referente a ***la actualización del anuario estadísticos se ha cumplido al 100% del valor objetivo***

(Salvo en el ciclo de gestión 2018, en que se incumplió dicho indicador también motivado por migración que se llevó a cabo de la gestión del anuario estadístico al nuevo gestor de contenidos en dicho ciclo de gestión).

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%.*



MUCHAS GRACIAS