



**INFORME INDICADORES DE USO DE SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS**  
**PARA SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS.**

## Contenido

I. Justificación, finalidad	2
II. Alcance	3
III. Información sobre Sistema Integrado de Gestión de los Servicios y Unidades administrativas (SIGC-SUA)	3
IV. Análisis de los indicadores de uso de Servicios y Unidades Administrativas	5



## I. Justificación y finalidad.

El Real Decreto 1393/2007 incorporó los Sistemas de Garantía de Calidad como fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcionara eficientemente y creara la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos, además de constituir uno de los elementos necesarios para el diseño de los títulos universitarios oficiales.

El nuevo Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y de procedimiento de aseguramiento de su calidad, y el decreto 154/2023 de 27 de junio de ordenación de las enseñanzas oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía (consultar con Jacinto si hacemos referencia a este decreto andaluz.) reformulan el proceso de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos universitarios oficiales. En este sentido, la evaluación institucional de los centros se configura como una pieza en el engranaje del aseguramiento de la calidad de la oferta formativa universitaria al empoderar a los sistemas internos de garantía de la calidad con la orientación y guía de las agencias, siguiendo los planteamientos que se desarrollan en la mayoría de los países del Espacio Europeo de Educación Superior.

Por otro lado, el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, establece en su artículo 14 que, para la obtención de la acreditación institucional, los centros universitarios deberán cumplir algunos requisitos, entre el que se encuentra disponer de la certificación de la implantación de su sistema interno de garantía de calidad, de acuerdo con la normativa vigente y de conformidad con los criterios establecidos para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas por las agencias de calidad correspondientes.

En Andalucía 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. En concreto, en el criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios, se establece que 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.



## II. Alcance

**Entrada:** PA01: Procedimiento para la gestión de información y Análisis de Resultados, PA03: Procedimiento para la gestión de Recursos para el Aprendizaje y Apoyo al estudiantado y Tabla con indicadores uso Servicios y Unidades Administrativas SIGC-SUA.

**Salida:** Análisis de indicadores que permita llevar a cabo el proceso de mejora continua y rendición de cuentas a los grupos de interés.

## III. Información sobre Sistema Integrado de Gestión de los Servicios y Unidades administrativas (SIGC-SUA).

Para el cumplimiento de sus funciones docentes e investigadoras y de gestión, **la Universidad de Jaén presta servicios de apoyo y de atención a la comunidad universitaria y a la sociedad.** En este ámbito, corresponde al personal de administración y servicios el ejercicio de la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia a las autoridades académicas. Estas estructuras se ordenan mediante una agrupación por Servicios y Unidades funcionales de acuerdo con un criterio de especialización o por la naturaleza y alcance de los servicios prestados

El SIGC-SUA 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.**

El SIGC-SUA aplica, en el ámbito de la gestión, los **Principios de Gestión de la Calidad contenidos en la familia de Normas ISO.** 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.

La integración de los Servicios y Unidades Administrativas en un sistema de gestión de calidad único, **supone organizar los sistemas de trabajo mediante estructuras de procesos interrelacionados por su transversalidad u horizontalidad,** que proporcionen un adecuado desarrollo de ciclo cliente/proveedor interno y la gestión integrada de los recursos. Además, permite un liderazgo efectivo en el despliegue de estrategias, política y objetivos de calidad, seguimiento de resultados y la evaluación y decisiones sobre la mejora continua. Así como un medio para hacer más efectiva la implicación y participación de las personas y facilitar la integración con los sistemas de gestión de la calidad académica e investigadora y de la excelencia de la Universidad.

Su finalidad última es proporcionar eficacia, confianza y satisfacción en la gestión y prestación de servicios a todos los grupos de interés.



**La planificación del SIGCSUA se realiza por ciclos de gestión encontrándonos actualmente en el ciclo 2023 el cual no se cerrará hasta Junio de 2024 una vez se hayan elaborado los informes de seguimiento de los Servicios y Unidades, y la correspondiente auditoría externa, por lo que los datos de 2023 no estarán disponibles hasta que no se lleve a cabo el cierre del correspondiente ciclo de gestión de acuerdo a la planificación adjuntada más abajo.**

#### PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2023.

FASES	CRONOGRAMA 2023-2024										
	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	
Elaboración de la Planificación.											
Aprobación de la Planificación.											
Ejecución de la Planificación.											
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.											
Cumplimentación Informe del Seguimiento de Procesos.											
Programa de Auditoría Interna Anual.											
Elaboración del Informe Agrupado.											
Reunión de Seguimiento Final de la Planificación. Comité de Calidad.											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)											
Auditoría externa de seguimiento de la certificación. <b>2ª quincena de junio.</b>											



#### IV. Análisis de los indicadores de uso de Servicios y Unidades Administrativas

Dentro de SIGCSUA se encuentra el sistema de indicadores para la medición y seguimiento de los procesos de todos los servicios y unidades administrativas.

De los indicadores activos en SIGCSUA, se han extraído aquellos que son relevantes para el seguimiento del SGC de los Centros ya que miden la gestión de los servicios de apoyo y atención al proceso de enseñanza y aprendizaje:

#### [Informe indicadores uso de servicios y unidades administrativas UJA](#)

↳ Uso de servicios universitarios

### 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](#)



Si realizamos un análisis de la evolución de los indicadores en los últimos cinco años de gestión cerrados (2018-2022), podemos obtener gran información de la eficacia con que se gestionan nuestros servicios.

- En el caso de **Biblioteca** los altos *porcentajes de bibliografía recomendada disponible I.[PC 06.211]-04* (100% en todos los ciclos), *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 interuniversitarios 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,*) el cual sustituyó a los anteriores indicadores de alfabetización informacional ( ALFIN), mide el Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio habiéndose reducido el porcentaje en este ciclo 2022( 2%) con respecto al ciclo anterior 2021( 3,4%).

- En cuanto al **Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante** los indicadores aportan información 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 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.

Sin embargo, 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 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 2022, 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. En este sentido, el sistema para la recogida de datos, así como su medición, están integrados en el funcionamiento diario del personal que participa en este proceso.

- 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 es relativa a la evolución de matrícula online, así como gestiones relacionadas con reconocimientos de créditos, solicitudes de títulos o certificaciones académicas cuyo valor se mantiene sostenido en los últimos ciclos de gestión.

- En cuanto a los indicadores del **Servicio de Información y Registro**, en general en el PC04 se aprecia que todos los indicadores con valores objetivos se han cumplido y los indicadores de actividad arrojan información del número de incidencias en la plataforma de la e-amón o del tiempo medio de respuesta a dichas incidencias.

En el PC06 y PC12 de dicho servicio encontramos tres indicadores relacionados con el uso de las tecnologías en su interacción con nuestra administración por parte de los usuarios y usuarias:

*I.[PC 06.12]-01. Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.* Según su informe de seguimiento 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, invirtiendo así los valores negativos de los ciclos anteriores.

*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 produciéndose un decremento en relación con ejercicios anteriores.



- 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.

- En el caso del **Servicio de Vigilancia, Obras y Mantenimiento** podemos ver como La unidad técnica ha registrado *100% tanto en el porcentaje de mantenimiento preventivo como del mantenimiento normativo de 100%* en casi todos los ciclos de gestión salvo en el 2020, en el cual los porcentajes bajaron bastante debido a la situación extraordinaria vivida, volviendo a recuperar dicho porcentaje del 100% a partir del ciclo 2021 y alcanzado nuevamente en este 2022, signo muy relevante de que se ha vuelto a la normalidad de la gestión.

- En cuanto a los indicadores del **Servicio de personal (unidad de conserjería)**. *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, continuando así con esta tendencia ascendente, rota solo en 2019.

- En lo relativo al **Servicio de Planificación y evaluación**, en el caso del indicador **I.[PC06.28]-01 “Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos”**, se mantiene 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.

- Para terminar, otro servicio cuya gestión también afecta a los procesos de docencia es el de la **Unidad Departamental de Apoyo técnico a laboratorios** cuyos 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% en todos los ciclos de gestión.*