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.

Adicionalmente, en el contexto universitario español actual, de crecimiento exponencial en cuanto a número de universidades y centros universitarios con una creciente diversidad de modalidades, con fecha 7 de octubre de 2025 se aprueba el RD 905/2025 que modifica diferentes reales decretos entre los que se encuentran el RD 640 y RD 822 mencionados anteriormente, con la finalidad de garantizar la calidad global de todo el sistema universitario español. Con dicha finalidad cobra una notable importancia el proceso obligatorio de acreditación institucional de las facultades y escuelas como garante de dicha calidad y mejora constante, estableciendo un periodo de tres años según la Disposición transitoria segunda de dicho real decreto para que las universidades ya autorizadas se adapten a los requisitos establecidos en el mismo.

En Andalucía, estando pendiente a fecha de este informe de los cambios que estime ACCUA realizar en los meses próximos en la Guía para la Certificación de los SGC implantados en los Centros de la Universidades Andaluzas (Programa Implanta. SGCC aprobada con fecha 08/02/2023), cuyo objetivo, entre otros, es el determinar los criterios de evaluación para la certificación, 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 2024 el cual no se cerrará hasta junio de 2025 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 2024 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. 2026

FASES	CRONOGRAMA 2026-2027										
	Jul	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 por los Servicios/Unidades.											
Programa de Auditoría Interna Anual.											
Elaboración del Informe Agrupado de Procesos.											
Reunión de Seguimiento Final de la Planificación. Comité de Calidad.											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)											
Auditoría externa del 1º seguimiento de la certificación.											

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



A continuación, presento el análisis completo de los servicios para el ciclo **2021-2025**, integrando los códigos de los indicadores correspondientes según las fuentes proporcionadas:

1. Servicio de Bibliotecas (BIBL):

BIBL	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 06.211]-04	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.211]-05	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.213]-04	98%	97%	85%	86%	85%
I.[PC 06.21]-01	1,30	1,80	1,90	1,90	1,90
I.[PC 06.21]-02	28,00	27,90	34,30	33,60	30,2
I.[PC 06.21]-03	54,00	42,30	41,20	39,40	34,4
I.[PC 06.21]-04	16,10	16,00	16,80	21,20	14,00
I.[PC 06.22]-01	3,40%	2%	3,80%	6%	3,69%

- La disponibilidad de bibliografía recomendada (**I.[PC 06.211]-04**) y la adquisición de peticiones de compra de estudiantes (**I.[PC 06.211]-05**) mantienen un **100% de cumplimiento constante**. Por su parte, el éxito en préstamos interuniversitarios (**I.[PC 06.213]-04**) bajó de niveles superiores al 95% entre 2021 y 2022 a moverse entre un **85-86%** en los últimos tres años. Todo lo cual nos muestra la gran eficacia en la disponibilidad de dichos recursos de apoyo a la comunidad universitaria por parte de la Biblioteca.
- Se observa un cambio de hábitos de los alumnos en los préstamos a domicilio por usuario potencial (**I.[PC 06.21]-01**) que han descendido desde una media de 5,40 en 2019 a una horquilla de entre **1,30 y 1,90**.

- **Recursos electrónicos:** Los indicadores que miden % de descargas, consultas electrónicas y uso del descubridor BUJA (**I.[PC 06.21]-02, 03 y 04**) muestran estabilidad con fluctuaciones leves a lo largo de todos los ciclos de gestión.
- En relación con el programa de competencias digitales **DIGCOMP** (**I.[PC 06.22]-01**), que mide el % de usuarios que acceden a dicho programa, se mantiene en la horquilla entre 3% y 4% en casi todos los ciclos de gestión salvo en el ciclo 2022 que fue de 2% y el ciclo 2024 que alcanzó un **6% de participación.**

2. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)

SAAE	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 10.21]-02				4,41%	5,19%
I.[PC 10.22]-01	86,45%	88,88%	96,42%	93,10%	59,67%
I.[PC 10.51]-01	59,98%	87,59%	38,88%	38,18%	32,82%

➢ 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.**

- **Ayudas y Becas:** El indicador revisado sobre becarios del Ministerio que incurren en causa de reintegro (**I.[PC 10.21]-02**) se situó en un **5,19% en 2025**. Las solicitudes de ayudas propias de la UJA (**I.[PC 10.22]-01**) han sido muy altos a lo largo de todos los ciclos llegando a superar el 90% en algunos de ellos, pero en este 2025 ha experimentado una **caída al 59,67%**.
- **Prácticas (ICARO):** La inscripción de estudiantes en la plataforma respecto a quienes realizan prácticas (**I.[PC 10.51]-01**) ha disminuido también desde el ciclo 2022 , situándose en un **32,82% en 2025**.

3. Servicio de Deportes (SDEP)

SDEP	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 03.11]-04	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 11.13]-08	95,83%	81,46%	90,23%	93,37%	97,38%

I.[PC 11.13]-20	92,60%	89,56%	93,39%	97,33%	96,08%
I.[PC 11.13]-22	48,34%	50,87%	57,54%	56,10%	62,64%

- **Gestión de espacios:** En relación al indicador (**I.[PC 03.11]-04**). que mide el *Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles m*antiene una eficacia del **100%** en la confirmación de reservas para docencia e investigación en menos de dos días hábiles
- **Ocupación:** La ocupación de actividades físicas dirigidas (**I.[PC 11.13]-08**) y en la naturaleza (**I.[PC 11.13]-20**) se mantiene en niveles altos (>96% en 2025). El indicador de ocupación de actividades físicas UJA.GYM (**I.[PC 11.13]-22**) mejoró del 48,34% en 2021 al **62,64% en 2025**.

4. Servicio de Gestión Académica (SGA)

SGA	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC.9.27]-01	2.023	3.056	5.025	6.682	7.565
I.[PC.9.27]-02	13.415	15.827	13.705	11.792	10.096
I.[PC.9.27]-03	16.135	19.078	19.314	20.875	28.124
I.[PC.9.23]-03	94,12%	86,79%	93,83%	94,44%	91,67%
I.[PC.9.23]-05	9,17%	7,66%	15,40%	14,64%	14,69%
I.[PC.9.24]-01.1	5,09%	5,00%	5,49%	6,40%	5,70%
I.[PC.9.24]-01.2	2,61%	2,20%	1,41%	1,50%	1,60%
I.[PC.9.25]-01	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.9.25]-02	3.532	6.620	3.359	3.176	3.352

En cuanto a los indicadores del Servicio de Gestión Académica se pueden catalogar en los siguientes bloques de medición:

- **Atención al usuario:** Se observa un fuerte incremento en la atención telemática (**I.[PC.9.27]-03**), que pasó de 16.135 a **28.124 en 2025**, y en ventanilla (**I.[PC.9.27]-01**), que subió a **7.565**. La atención telefónica (**I.[PC.9.27]-02**) ha descendido progresivamente a lo largo de los distintos ciclos llegando en este 2025 a **10.096 atenciones**.

- **Matrícula e incidencias:** El éxito de la matrícula online (**I.[PC.9.23]-03**) ronda el **91-94%**. Sin embargo, las incidencias en plazos de matrícula (**I.[PC.9.23]-05**) se han duplicado desde 2021 (9,17%) hasta el **14,69% en 2025**.
- **Títulos y certificaciones:** El cumplimiento en la gestión de solicitudes de títulos o certificaciones académicas (**I.[PC.9.25]-01**) es del **100%**. El volumen de títulos gestionados (**I.[PC.9.25]-02**) se estabilizó en **3.352** en 2025 tras el pico de 2022 que duplico la media de todos los ciclos (6.620).

5. Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)

SIR@	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 04.13]-18	552	528	632	728	742
I.[PC 04.13]-19	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3
I.[PC 12.11]-05	707	532	570	732	912
I.[PC 06.12]-01	-2,80%	21,60%	-23,65%	24,78%	-8,9%
I.[PC 06.133]-01					159

- **E-Administración:** En relación a los indicadores que miden las incidencias en la plataforma (**I.[PC 04.13]-18**) mantienen una tendencia al alza, llegando a **742 en 2025**, con un tiempo medio de respuesta (**I.[PC 04.13]-19**) estable de **0,3 días**. Esto confirma la previsión de dicho servicio de que la tendencia será al alza conforme se vayan implantando servicios y procedimientos en la nueva sede.
- **Gestión y Certificación:** En lo que respecta a los indicadores que miden las consultas de atención directa (**I.[PC 06.12]-01**) mostraron variabilidad con un descenso del 8,9% en 2025 motivado por lo comentado el año anterior de puesta en funcionamiento del IVR-call center, con distribución de llamadas, que dio racionalidad a este proceso de tal forma que ya o entran en el SIR@ llamadas que iban dirigidas a otros servicios.. La expedición de certificados electrónicos de firma (**I.[PC 12.11]-05**) ha ido creciendo a lo largo de los distintos ciclo de gestión llegando hasta los **912 en este 2025**.

- El nuevo indicador de actividad: Número de solicitudes de publicaciones realizadas en tablón digital de la Sede Electrónica **I.[PC 06.133]-01**, que sustituye al anterior: variación porcentual de visitas al tablón**.** Mide la actividad en número absoluto de solicitudes realizadas para publicar en tablón digital de la Sede Electrónica siendo en este 2025 de **159 solicitudes**.

6. Servicio de Informática (SINF)

SINF	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 04.11]-01-[SINF]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-06	99,98%	100%	99,90%	100%	99,79%
I.[PC 04.11]-07	100%	100%	100%	99,43%	99,82%
I.[PC 04.11]-08	99,97%	99,82%	99,98%	100%	99,75%
I.[PC 04.11]-09	100%	99,97%	99,98%	100%	99,75%
I.[PC 04.13]-16.1	60%	58%	57%	70,52%	73,00%
I.[PC 04.13]-16.2	75%	71%	74%	81,91%	84%
I.[PC 04.13]-16.3	90%	92%	92%	93,56%	95%

En cuanto a los indicadores del servicio de informática estos miden tanto la disponibilidad y soporte como la resolución de incidencias que nos ofrece dicho servicio:

- **Disponibilidad y Soporte:** Los indicadores de infraestructura de red, correo y web (serie **PC 04.11**, como **I.[PC 04.11]-01, 06 o 09**) rozan el **100% de disponibilidad**.
- La **resolución de incidencias** (serie **PC 04.13-16**) ha mejorado, alcanzando en 2025 niveles del **73%, 84% y 95%** en sus diferentes categorías de plazos establecidos (0 días, 0-2 días, 0-5 días).

7. Servicio de Vigilancia, Obras y Mantenimiento

UT	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 04.11]-01-[UT]-INT	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-01-[UT]-EXT	100%	100%	100%	100%	100%

I.[PC 04.11]-02	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.13]-32	3,9	5	6,75	10	12

- El % del grado de cumplimiento tanto de las actividades programadas en mantenimiento preventivo **(I.[PC 04.11]-01-[UT]-INT/ I.[PC 04.11]-01-[UT]-EXT**) como de las programadas en mantenimiento normativo (**I.[PC 04.11]-02**) se mantienen al **100%**. No obstante, el tiempo medio de finalización de órdenes correctivas (**I.[PC 04.13]-32**) aumentó a **12 días** en 2025.

  De acuerdo a lo que la UT indica en su informe de Seguimiento, los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos, buscando el equilibrio entre cumplir con los objetivos de calidad y las limitaciones operativas de cargas de trabajo, falta de personal que surgen a lo largo del ciclo 2025.

8. Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)

SPER(UCON)	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 03.11]-01	62,9	68,24	70,66	91,55	74
I.[PC 03.121]-06-[SPER]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 03.2]-18	100%	100%	100%	100%	100%

- **La unidad de Conserjerías l**ogra un **100%** de cumplimiento tanto en el % en solicitudes atendidas (**I.[PC 03.121]-06-[SPER]**) como de incidencias gestionadas (**I.[PC 03.2]-18**).
- La antelación en la comunicación de espacios respecto a su disponibilidad (**I.[PC 03.11]-01**) se situó en **74 días** en 2025. Siendo similar este periodo al de ciclos anteriores, con la excepción del ciclo 2024 en que la antelación de comunicación fue de 91,55 días.

9. Servicio de Planificación y Evaluación

SPE	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 06.28]-01	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.06.30]-01	100%	95,86%	87,00%	100%	97,83%
I.[PC.06.30]-02	78,94%	95,86%	76,20%	100%	97,83%

- **El Servicio de Planificación** mantiene el **100%** en la actualización del Anuario estadístico (**I.[PC 06.28]-01**) y niveles óptimos (>97%) tanto en la planificación como en la remisión de informes de encuestas (**I.[PC.06.30]-01 y 02**).

8. Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)

UDTL	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Ciclo 2025
I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	1.858	1.973	2.175	2.128	3.068
I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	6%	4%	3%	3%	4%
I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docente	10%	7%	15%	11%	10%
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	99%	98%	98%	98%	97%
I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	62%	62%	69%	66%	68%

En el caso de la UDTL

- El apoyo técnico presencial a la actividad docente (**I.[PC 08.2]-04**) creció hasta las **3.068 actuaciones** en 2025, representando las tareas docentes (**I.[PC 08.2]-23**) el **68%** de su carga de trabajo.
- La adecuación funcional de recursos (**I.[PC 08.2]-08**) es alta (**97%**) mostrando la gran eficacia de los mismos.

- En lo que respecta a la resolución de consultas técnicas (**I.[PC 08.2]-05**) se mantiene en un **4%** y En este indicador se mide el número de solicitudes recibidas y resueltas de consultas técnicas (76 consultas técnicas), sobre el total de solicitudes recibidas en la UDTL de apoyo a la docencia, a la investigación (2116 solicitudes en total).
- En cuanto a las incidencias resueltas en el momento (**I.[PC 08.2]-07**) El porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes en un **10%** (2 de 21), esto significa que de las 21 incidencias producidas 2 han sido subsanadas en el mismo momento.