

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (ciclo 2020-2024)



Universidad de Jaén

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2021-2025)

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-24)

Servicio de Planificación y Evaluación





Universidad de Jaén

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

(ciclo 2020-2024)



Universidad de Jaén

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



Universidad de Jaén

► 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.



Universidad de Jaén

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



Universidad de Jaén

BIBL	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
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%	98%	97%	85%	86%

► Los **altos porcentajes** de:

- **I.[PC 06.211]-04** bibliografía recomendada disponible :**100% en todos los ciclo,**
- **I.[PC 06.211]-05** porcentaje de peticiones de compra por parte de estudiantes adquiridas: **100% en todos los ciclos**
- **I.[PC 06.213]-04** el porcentaje de respuestas positivas de préstamos interuniversitario: **superior al 95% en todos los ciclos con la excepción de estos dos últimos ciclo 2023/2024 en que se ha visto reducida a un 85% y 86% respectivamente)**

Nos aporta información:

sobre la eficacia en la disponibilidad y utilidad de este recurso de apoyo a la comunidad universitaria.

BIBLIOTECA



Universidad de Jaén

BIBL	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 06.21]-01	2,10	1,30	1,80	1,90	1,90
I.[PC 06.22]-01		3,40%	2%	3,80%	6%
I.[PC 06.21]-02	39,10	28,00	27,90	34,30	33,60
I.[PC 06.21]-03	58,60	54,00	42,30	41,20	39,40
I.[PC 06.21]-04	16,50	16,10	16,00	16,80	21,20

► En otros casos:

- **I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial** desde 2020 ha descendido con respecto a ciclos anteriores **pasando del 5,40 de media en 2019 a situarse en la horquilla entre 1 y 2 de préstamos a domicilio por usuario potencial**, debido **a un cambio en las preferencias de los usuarios** que sigue manteniéndose por parte del alumnado a lo largo de todos estos ciclos de gestión. Por otro lado los indicadores
- **I.[PC 06.21]-/2/3/4 que miden el número de descargas electrónicas, consultas a recursos electrónicos, o consultas al descubridor BUJA por usuario potencial** se mantienen estables a lo largo de los distintos ciclos con leves fluctuaciones.
- **(I.[PC 06.22]-01,)**, mide el **Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio** ha **casi duplicado el porcentaje en este ciclo 2024 con un 6%) con respecto al resto de ciclos anteriores lo cual confirma la gran acogida de dicho programa.**

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.



Universidad de Jaén

► 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.

SAAE	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 10.21]-02					4,41%
I.[PC 10.22]-01	80,79%	86,45%	88,88%	96,42%	93,10%

- El indicador **I.[PC 10.21]-02** ha sido revisado: antes medía el porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales **pasando ahora a medir la variación porcentual de personas becarias del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de personas becarias siendo este porcentaje en este ciclo 2024 de 4,41%.**
- El indicador (I.[PC 10.22]-01 que mide la variación porcentual de solicitudes de Ayudas propias de la UJA, respecto al ciclo anterior, a partir de 2020 vuelve a mantener sus valores en una tendencia sostenida **viéndose incrementada superando el 90% en los dos últimos ciclos de gestión**

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.



Universidad de Jaén

SAAE	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 10.51]-01	27,63%	59,98%	87,59%	38,88%	38,18%

□ 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 en **los dos últimos ciclos de gestión el % de estudiantes inscritos en ICARO se ha reducido con respecto a los dos ciclos anteriores , moviéndose en la horquilla del 38% y 39%, pero manteniéndose superior al resultado obtenido en el ciclo 2020, que no llegaba al 28%**

SERVICIO DE DEPORTES.

SDEP	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 03.11]-04	100%	100%	100%	100%	100%

- 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 del 100% en todos los ciclos de gestión** lo cual ya nos da indicaciones de la gran eficacia de este servicio.

SDEP	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 11.13]-08	79,06%	95,83%	81,46%	90,23%	93,37%
I.[PC 11.13]-20	69,08%	92,60%	89,56%	93,39%	97,33%
I.[PC 11.13]-22	43,18%	48,34%	50,87%	57,54%	56,10%

- En lo relativo a sus indicadores del **PC11** la tendencia de los indicadores de este proceso que **miden el % de ocupación de las actividades físicas dirigidas, de actividades físicas en la naturaleza y actividades físicas UJA. GYM se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión**, con los valores obtenidos dentro de los objetivos establecidos al respecto, **mejorando incluso en este ciclo 2024 los valores obtenidos en los dos anteriores ciclos de gestión salvo el indicador I.[PC 11.13]-22 que ha bajado algo más de un punto con respecto al ciclo anterior.**

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA



Universidad de Jaén

SGA	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC.9.27]-01	2258	2023	3056	5025	6682
I.[PC.9.27]-02	7895	13415	15827	13705	11792
I.[PC.9.27]-03	16799	16135	19078	19314	20875

- Los indicadores del **Servicio de Gestión Académica** arrojan información, entre otros, de cuál ha sido la **evolución de la atención al estudiante**:
- Se observa el **Incremento** de la **atención telefónica y telemática y** medida por los indicadores I.[PC.9.27]-/02 /03 desde el ciclo 2020 ,**aunque la atención telefónica se ha visto reducida en este ciclo de gestión con respecto al anterior en más de 2000 atenciones, las cuales han sido sustituidas por las atenciones en ventanilla** medidas por el indicador I.[PC.9.27]-01, habiendo subido estas **atenciones en más de 1500 en este ciclo de gestión llegando a un total de 6682.**

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA



Universidad de Jaén

SGA	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC.9.23]-03	98,31%	94,12%	86,79%	93,83%	94,44%
I.[PC.9.23]-05	8,16%	9,17%	7,66%	15,40%	14,64%
I.[PC.9.24]-01.1	4,70%	5,09%	5,00%	5,49%	6,40%
I.[PC.9.24]-01.2	1,57%	2,61%	2,20%	1,41%	1,50%
I.[PC.9.25]-01	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.9.25]-02	3465	3532	6620	3359	3176

➤ Otra información relevante que se obtiene de la tabla es la **evolución de matrícula online (I.[PC.9.23]-03 superando el 90% en casi todos los ciclos de gestión)**, así como gestiones relacionadas con **reconocimientos** de créditos, **solicitudes de títulos o certificaciones**. cuyo valor se mantiene sostenido en los últimos ciclos de gestión, con la salvedad de lo ocurrido en los dos siguientes indicadores:

- Y el indicador **I.[PC.9.23]-05** que mide las incidencias que se producen en los plazos de matrícula, el cual se **visto incrementado en los dos últimos ciclos de gestión llegando casi a duplicar el % de incidencias de los ciclos anteriores (14,64% en este ciclo 2024)** con el correspondiente incumplimiento del valor objetivo establecido
- **I.[PC.9.25]-02 de gestión de títulos** el cual tras verse incrementado en el ciclo **2022 casi el doble llegando 6620 títulos frente al resto de ciclos** en que la gestión de títulos se está moviendo entre la **horquilla de 3100 y 3600**.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO



Universidad de Jaén

SIR@	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 04.13]-18	574	552	528	632	728
I.[PC 04.13]-19	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
I.[PC 12.11]-05	669	707	532	570	732

- En general en **el PC04** todos los indicadores con valores objetivos se han cumplido.
 - **I.[PC 04.13]-18** En este ciclo de gestión 2024 **el número de incidencias en plataformas de e-admón sigue esa tendencia de incremento con respecto a los ciclos** 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.
 - **I.[PC 04.13]-19** que mide **el Tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón. se mantiene estable en los últimos ciclos de gestión.** Según indica el Servicio en su informe **se responden de forma inmediata aquellas que podemos abordar desde el SIR@**, habiendo realizado un procedimiento en el que se puede derivar tanto al SI, como a Getronics la resolución de aquellas que lo precisen.
- En el **PC 12** el indicador
 - **I.[PC 12.11]-05.que mide el Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). sigue esa tendencia de incremento con respecto a los ciclos anteriores, siendo este ciclo 2024, 732 certificados**(162 más que las del ciclo 2023).

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO



Universidad de Jaén

SIR@	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 06.12]-01	-37,55%	-2,80%	21,60%	-23,65%	24,78%
I.[PC 06.133]-01	23%	33,80%	25,19%	-28,74%	-

En el **PC06** los dos indicadores que tiene dicho servicio miden:

- **I.[PC 06.12]-01. Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa** Según su informe de seguimiento El resultado de este indicador **es positivo con respecto al año anterior**. Este resultado era previsible dado el fuerte incremento negativo del año 2023, además debemos tener en cuenta que la plena puesta en producción y funcionamiento **del IVR-call center**, con distribución de llamadas, **ha dado racionalidad a este proceso de tal forma que ya o entran en el SIR@ llamadas que iban dirigidas a otros servicios**.
- **I.[PC 06.133]-01 – Incremento % anual del entradas en tablón digital.** Según su informe de seguimiento, **para este ciclo no se ha podido realizar mediciones puesto que este proceso se ha pasado a sede electrónica.** .

SERVICIO DE INFORMÁTICA

SINF	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 04.11]-01-[SINF]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-06	99,63%	99,98%	100%	99,90%	100%
I.[PC 04.11]-07	99,57%	100%	100%	100%	99,43%
I.[PC 04.11]-08	99,49%	99,97%	99,82%	99,98%	100%
I.[PC 04.11]-09	99,66%	100%	99,97%	99,98%	100%
I.[PC 04.13]-16.1	63,62%	60%	58%	57%	71%
I.[PC 04.13]-16.2	72,86%	75%	71%	74%	82%
I.[PC 04.13]-16.3	91,48%	90%	92%	92%	94%

- Otros datos a destacar son los **altos porcentajes del Servicio de informática en todos sus indicadores, manteniéndose estables en todos ellos a lo largo de todos los ciclos**, lo que se valora positivamente por dicho servicio en su informe de seguimiento, al cumplirse el valor objetivo de todos aquellos indicadores que lo tienen establecido, llegando **el servicio de informática a la conclusión de que no es necesario el modificar dichos valores objetivo de los indicadores.**
- Estos resultados positivos 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.



Universidad de Jaén

UT	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 04.11]-01-[UT]-INT	63,20%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-01-[UT]-EXT	64%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-02	67,40%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.13]-32	7,7	3,9	5	6,75	10

- De acuerdo a lo que indica la UT en su informe de seguimiento, **los resultados de los indicadores se ajustan a los objetivos definidos.** Respecto a la **Programación de Mto. Preventivo se han realizado las acciones programadas**, teniendo presente que se ha ajustado la programación a la capacidad real de la U.T.
 - **El 100% de las revisiones reglamentarias han sido favorables**, lo que evidencia el correcto funcionamiento de la actividad preventiva para el mantenimiento de las instalaciones.
 - En relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas, **se evidencia un considerable aumento de la actividad preventiva lo que implica menor número de averías.**
- En lo que respecta al **indicador I.[PC 04.13]-32 que mide Tiempo medio de finalización (TMF) de las órdenes de trabajo (OT) correctivas**, **ha subido con respecto a los tres ciclos anteriores y en este ciclo 2024 llega a los 10 días .**



Universidad de Jaén

SERVICIO DE PERSONAL (UCON)

SPER(UCON)	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 03.11]-01	57	62,9	68,24	70,66	91,55
I.[PC 03.121]-06-[SPER]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 03.2]-18	100%	100%	100%	100%	100%

- Según indica el servicio de personal en su informe de seguimiento **los indicadores bajo la responsabilidad de la Unidad de Conserjerías han sido medidos obteniendo unos resultados óptimos y acordes con los valores fijados** para cada indicador. Teniendo en cuenta los datos disponibles en los procesos implantados en dicha unidad, **el nivel puede considerarse excelente con valores porcentuales del 100%** 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 2024 casi a los 92** días de antelación. continuando así con esta tendencia ascendente, desde 2020

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

SPE	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 06.28]-01	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.06.30]-01	100%	100%	95,86%	87,00%	100%
I.[PC.06.30]-02	98,57%	78,94%	95,86%	76,20%	100%

- En lo referente a **la actualización del anuario estadístico ha obtenido el 100% del valor objetivo** manteniendo dicho % desde 2020, por lo que se considera que **el compromiso de calidad del SPE se ha cumplido también en este ciclo 2024** al actualizarse el anuario en las dos fechas previstas para su realización.
- El indicador I-[PC06.30]-01 “Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas” En este ciclo de gestión el indicador **ha alcanzado su valor objetivo al cumplirse la planificación de lanzamiento de las encuestas** con origen en una actuación del SPE.
- 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 el valor de 100%, ya que la remisión de los informes de resultados se ha producido en tiempo, permitiendo tanto su análisis como su difusión a través de los espacios web y canales habilitados al efecto**, tanto a nivel institucional (portal de transparencia, anuario estadístico...) como a nivel de unidad administrativa, centro u órgano.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS



Universidad de Jaén

UDTL	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	1016	1858	1973	2175	2128
I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	6%	6%	4%	3%	3%
I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docente	0%	10%	7%	15%	11%
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	98%	99%	98%	98%	98%
I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	66%	62%	62%	69%	66%

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

- I.[PC 08.2]-04 **Al apoyo técnico a prácticas docentes** Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2024 nos muestran que se han realizado **2128 prácticas presenciales**. En la evolución desde 2020 se aprecia una tendencia a la alta.
- I.[PC 08.2]-05 **Cómo a resoluciones prácticas de consultas técnicas realizadas** En este indicador se mide el número de solicitudes de consultas técnicas recibidas y resueltas (47 consultas técnicas), sobre el total de solicitudes recibidas en la UDTL de apoyo a la docencia, a la investigación de (2068 total de soliciutes), siendo **el valor de un 3%**.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS



Universidad de Jaén

UDTL	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024
I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	1016	1858	1973	2175	2128
I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	6%	6%	4%	3%	3%
I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docente	0%	10%	7%	15%	11%
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	98%	99%	98%	98%	98%
I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	66%	62%	62%	69%	66%

- **I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes.** Este indicador mide el porcentaje de incidencias que no requieren MC y que son subsanadas en el momento, bien con la presencia del Técnico/a o adecuando las condiciones de ensayo. **El porcentaje de incidencias ha sido del 11% (3 de 28), esto significa que de las 28 incidencias producidas 3 han sido subsanadas en el mismo momento.**
- **I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.** Mide el total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. **El porcentaje en este año ha sido del 98%.** Es un indicador que está **perfectamente consolidado** y que arroja **valores superiores al valor objetivo.**
- **I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia.** . Su **valor es del 66%** lo cual nos indica que las tareas docentes suponen la mayoría de las solicitudes recibidas ya que del total de 2021 de solicitudes de apoyo a la docencia, a la investigación y la resolución prácticas de consultas técnicas, **1325 solicitudes corresponden a apoyo a la docencia**



Universidad de Jaén

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2021-2025)

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS CENTROS (2021-2025)



Universidad de Jaén

	año 2021	año 2023	año 2025	DESVIACIÓN
Nº encuestas recibidas	256	193	203	+10
Tasa de respuesta	63,05%	47,54%	51,13%	+3,59%

Servicio y Unidades que participan en la encuesta	2021	2023	2025
Servicio de Asuntos Económicos	10	11	9 ↓
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	36	24	34
Servicio de Informática	36	33	24 ↓
Servicio de Planificación y Evaluación	8	4	7
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	22	14	15
Servicio de Bibliotecas	29	22	26
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	4	3	3
Servicio de Gestión Académica	31	20	20
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	22	21	25
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	25	10	11
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	24	19	14 ↓
Servicio de Personal	9	12	15

Temporalidad	Año 2021	Año 2023	Año 2025	DESVIACIÓN
Fijo/Permanente	192	160	175	+15
Temporal/Interino	64	33	28	-5

Sexo	Año 2021	Año 2023	año 2025	DESVIACIÓN
Hombre	138	101	99	-02
Mujer	118	92	104	+12

Rég. Jurídico	Año 2021	Año 2023	Año 2025	DESVIACIÓN
Funcionario	140	111	120	+09
Laboral	116	82	83	+01

ITEMS ENCUESTAS

CLIMA LABORAL PTGAS (2025)



Universidad de Jaén

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/año 2025: 3,75 ↑

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/año 2025: 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/año 2025: 3,88 →

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/año 2025: 4,01 ↑



Universidad de Jaén

Fuente de análisis:

informe ejecutivo clima laboral PTGAS 2025

Desempeño del puesto de Trabajo

El PTGAS en 2025 sigue valorando **muy positivamente su autonomía y responsabilidad** en el desempeño del puesto con una valoración media de 4,04 seguida de **la oportunidad de aplicar los conocimientos y competencias** requeridas para ello con una valoración media de 3,80. Estando de nuevo su **insatisfacción relacionada con la necesidad de delimitar las funciones y/o tareas de los puestos** con una media de 3,40

Condiciones para el desarrollo del trabajo

Las valoraciones muestran **niveles excelentes de satisfacción con los recursos disponibles (de equipamiento, tecnológicos, informáticos, materiales...)** para desempeñar la actividad laboral, así como **con la organización y distribución de la jornada** de trabajo superando en estos 3 ítems **la media de 4**. Las puntuaciones **menos favorables** recaen de nuevo sobre las **condiciones físicas** del lugar de trabajo relacionado con la ventilación, temperatura, luminosidad, contaminación acústica...) **No llegando al 3,5** de media frente a los tres ítems anteriores. Y Un año más vuelve a salir la necesidad de teletrabajar para ayudar a la conciliación familiar.

Fuente de análisis informe ejecutivo clima laboral PTGAS 2025



Universidad de Jaén

Participación

Se mantiene estable con una leve fluctuación a la baja de 0,01 % (3,88 de media en este 2025) sobre las posibilidades de **realizar propuestas de mejora** sobre el funcionamiento de la Unidad y de participar en la asignación pero no desaparece, por las observaciones de algunos encuestados, esa sensación de que la opinión aportada en las encuestas no va a ser tomada en cuenta.

Valoración General

Este año es reseñable la subida que ha experimentado este bloque al pasar de 3,69 de media en 2023 a un 4,01 en este 2025. No obstante, un año más se aprecia de nuevo como es mejor valorada implicación de las personas y su identificación con los valores institucionales frente a otras dimensiones como pudiera ser la debilidad del sistema de retribuciones, del liderazgo, de la formación o del desarrollo profesional.



Universidad de Jaén

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-24)

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-24)



Universidad de Jaén

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

► **Servicio de Gestión Académica.**

Indicar que, como ya se informó el año pasado en 2023 la encuesta EG-19-PC09 se sustituyó por la EP65,67,68,69,70 y 71 del PC09, que hacen un desglose más detallado de este proceso sobre:

- **Acceso y admisión.**
- **Certificaciones Académicas**
- **Traslado de expediente**
- **Seguimiento y Acreditación de títulos.**

► **Servicio de Biblioteca.**

► **Servicio de Informática.**

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



Universidad de Jaén

- 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, facilidad de navegación, organización y contenido de la aplicación*
 - *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, apoyo a la investigación...*
 - *Satisfacción global...entre otras preguntas*

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-24)



Universidad de Jaén

- valoración de los ítems preguntados:
 - A lo largo de los distintos ciclos se sigue manteniendo la tendencia de que en la **mayoría de los ítems la valoración global este 2024 supera de media el 4 (sobre 5)**, salvo en algunos ítems del **Servicio de Informática y de Biblioteca** en los cuales la valoración es **cercana al 4**, siendo esta puntuación también una gran valoración.
 - La **comparativa entre todas las encuestas realizadas entre 21-22, 22-23, 23-24 y 24-25** nos muestra que los resultados en los tres años **se mantienen más o menos estables con leves fluctuaciones** al alza y a la baja a lo largo de los cuatro ciclos.



Universidad de Jaén

Para cualquier consulta
estamos a su disposición.

MUCHAS GRACIAS