

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

## EVALUACIÓN CRITERIO 6.

### Fichas de análisis de los resultados.

**Ámbito:** Desarrollo del Modelo de Excelencia EFQM en la Universidad de Jaén.

**Elaborado por:** Servicio de Planificación y Evaluación.

#### RELACIÓN DE INDICADORES. Memoria EFQM 2016.

##### Relación de Indicadores de resultados de percepción de clientes.

Agente	Indicador de percepción. 6a
Criterio 5. Proceso/servicio docente.	6a1. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la labor docente del profesorado.
Criterio 5. Proceso/servicio docente.	6a2. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Valoración General.
Criterio 5. Oferta de Títulos y relaciones con clientes: Identificación de perspectivas (2a).	6a3. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Expectativas de elección de estudios.
Criterio 5. Proceso/servicio docente. Subcriterio 4c, 4d (Recursos).	6a4. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Recursos.
Criterio 5. Proceso/servicio docente. Subcriterio 5a, proceso SGIC Centros. Subcriterio 5 de diseño, promoción y realización.	6a5.1. Evolución de la satisfacción de los profesores con la organización, recursos, servicios de apoyo y gestión académica de los Centros. 6a5.2. Cumplimiento de objetivos.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente.	6a6. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Acciones del Plan Tutorial. Alumnos.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente.	6a7. Evolución del grado de satisfacción con la gestión de la UJA en el programa de prácticas de empresa. Alumnos.
Criterio 5. Servicios complementarios. General.	6a8. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Encuestas SIGC-SUA.
Criterio 5. Servicios complementarios. PDI.	6a9. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Unidad de Publicaciones.
Criterio 5. Servicios complementarios. Transversal Comunidad Universitaria.	6a10. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Biblioteca.
Criterio 5. Servicios complementarios. Transversal Comunidad Universitaria, Externos.	6a11. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Actividades Físico-Deportivas.
Criterio 5. Servicios complementarios. Transversal Comunidad Universitaria.	6a12. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Satisfacción con los servicios que presta el Servicio de Informática. Recursos TIC.
Criterio 5. Prestación de servicios de gestión transferencia.	6a13. Evolución de la satisfacción con la gestión de los contrato de investigación. Investigadores y entidades contratistas. <b>NUEVA INDICADOR.</b>

#### FUNCIÓN DOCENCIA. TÍTULOS OFICIALES. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DE APOYO

##### Relación de Indicadores de rendimiento. Agrupación ámbito académico: Subcriterio 6b-Criterio 9 Académico

Agente	Indicador de rendimiento. Subcriterio 6b-Criterio 9 Académico
Criterio 5. Oferta de Títulos. Nuevo ingreso.	<b>6b1. 6b2. 6b3.</b> Acceso de alumnos en Grados. Tasas de ocupación, preferencia y adecuación. Nuevo Gráfico: Total matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción.
Criterio 5. Oferta de Títulos. Ingreso.	<b>6b4-1.</b> Oferta y matrícula en Máster Universitario.

	Nuevo gráfico: <b>6b4-2</b> .variación comparada de matriculación en Máster. Ratio matriculados/número títulos.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente.	<b>6b5</b> . Internacionalización. Movilidad Internacional. Alumnos UJA.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente.	<b>6b6</b> . Internacionalización. Movilidad Internacional. Resultados de Movilidad de alumnos en UJA (entrante).
Criterio 5. Servicio proceso docente.	<b>6b7</b> . Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Grados.
Criterio 5. Servicio proceso docente.	<b>6b8</b> . Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Máster.
Criterio 5. Servicio proceso docente.	<b>Nuevos</b> : tasa de abandono en grado y en máster.
Criterio 5. Servicio proceso docente.	<b>6b9-1</b> .Tasa de Graduación en Máster. AÑADIDO en grado. Gráfico: <b>6b9-2</b> .Tasa de Graduación en Máster por títulos.
Criterio 5. Servicio proceso docente. Fomento capacidades investigación.	<b>6b10</b> . Tesis doctorales- Becarios de investigación / total de profesores investigadores a tiempo completo.
	<b>6b11</b> . Grados y Másteres universitarios impartidos en lenguas extranjeras. Asignaturas en otro idioma. PATIE.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente y capacidades.	<b>6b12</b> . Bilingüismo. Evolución del número de alumnos UJA que han realizado cursos en segundo idioma ofertados por CEALM. Evolución del número de estudiantes que participan en los cursos de lengua y cultura española ofertados por CEALM.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente.	<b>6b13</b> . Plan de Innovación Docente. Profesores participantes en Plan de Acción Tutorial.
Criterio 5. Desarrollo y mejora proceso/servicio docente.	<b>6b14</b> . Plan Innovación Docente. Proyectos.
Criterio 5. Desarrollo y mejora proceso/servicio docente. Recursos tecnológicos de apoyo	<b>6b15</b> . Enseñanza en espacio virtual docente.
Criterio 5. Rendimientos servicios complementarios.	<b>6b16</b> . Resultados globales del cuadro de indicadores de compromisos de calidad del SIGC-SUA.
Criterio 5. Servicios complementarios transversales.	<b>6b17</b> . Biblioteca. Programa ALFIN.
Criterio 5. Servicios complementarios.	<b>6b18</b> . Publicaciones. Ediciones e intercambio.
Criterio 5. Servicios complementarios.	<b>6b19</b> . Servicios Clave complementarios. Formación Integral: Actividad Físico-Deportiva.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente y capacidades.	<b>6b20</b> . Prácticas de Empresa.
Criterio 5. Servicios complementarios en apoyo al proceso/servicio docente y capacidades. Formación integral.	<b>6b21</b> . Servicios Clave complementarios. Actividades de formación complementaria (Cursos y títulos propios).
Criterio 5. Servicios de transferencia	<b>6b22</b> . Transferencia. Contratos de Investigación (Art. 83). <b>DUPLICADO EN CRITERIO 9</b>
Criterio 5. Recursos tecnológicos de apoyo. Prestación de servicios de apoyo.	<b>6b23</b> . Recursos TIC.

## GESTIÓN CLIENTES.

### Relación de Indicadores Relacionados con la gestión de clientes: Subcriterio 6b

Criterio 5. Recursos tecnológicos de apoyo. Prestación de servicios de apoyo a la gestión de la información y el conocimiento.	<b>6b24</b> . Información Página web Institucional.
Criterio 5. Servicios complementarios. Sistema de Información clientes. Relaciones con clientes.	<b>6b25</b> . Visitas de alumnos de Institutos de Educación Secundaria.
	<b>6b26</b> . SIGC-SUA. Gestión de quejas-sugerencias-felicitaciones.
	<b>6b27</b> . Defensor Universitario. Consultas y Quejas.
5e	<b>6b28</b> . Cuadro de participación de encuestas.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN. SUBCRITERIO 6a.

### 6a1. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la labor docente del profesorado.

#### DATOS BÁSICOS.

% favorable Media	Valoración Global	Eficacia Objetivos	Información Docente	Cumplimiento Obligaciones	Cumplimiento Planificación	Metodología Docente	Competencias Docentes	Sistema Evaluación	Objetivo %
2008/09	87,97%	89,18%	90,56%	94,16%	90,60%	87,89%	88,26%	90,11%	>90%
2009/10	88,83%	89,94%	91,17%	94,13%	91,06%	88,95%	88,59%	90,00%	>90%
2010/11	89,47%	90,89%	91,85%	94,42%	91,50%	89,77%	89,19%	90,43%	>90%
2011/12	89,37%	90,17%	91,31%	94,33%	91,11%	89,89%	89,32%	90,04%	>90%
2012/13	88,77%	89,84%	91,39%	94,57%	90,86%	90,04%	89,05%	89,88%	>90%
2013/14	88,92%	89,99%	91,85%	94,41%	91,02%	90,13%	89,02%	90,06%	>90%
2014/15	89,30% ↑	90,34% ↑	91,90% ↑	94,94% ↑	91,26% ↑	90,32% ↑	89,51% ↑	90,44% ↑	>90%
2015/16	89,54% ↑	90,24% ↑	92,42% ↑	95,06% ↑	91,32% ↑	90,62% ↑	89,53% ↑	90,57% ↑	>90%
<b>Media 2008/09</b>	3,90	3,81	3,88	4,29	3,99	3,93	3,93	3,90	Objetivo media
2009/10	3,95	3,87	3,93	4,32	4,04	3,99	3,98	3,95	3,75
2010/11	4,00	3,94	3,97	4,34	4,08	4,04	4,03	3,98	3,75
2011/12	4,02	3,95	3,99	4,34	4,08	4,07	4,05	3,99	3,75
2012/13	4,00	3,95	3,99	4,35	4,07	4,07	4,05	3,98	3,75
2013/14	4,01	3,96	4,03	4,37	4,09	4,09	4,06	4,00	> 4
2014/15	4,03 ↑	3,98 ↑	4,04 ↑	4,41 ↑	4,11 ↑	4,10 ↑	4,08 ↑	4,02 ↑	> 4
2015/16	4,05 ↑	3,98 →	4,06 ↑	4,43 ↑	4,11 →	4,11 ↑	4,08 →	4,03 ↑	> 4

■ Ciclo de mediciones añadidos en Memoria 2016.

■ Modificación del valor del objetivo.

#### DATOS COMPARATIVOS.

##### Actuación de mejora realizada.

Encuesta de satisfacción de alumnos de Universidad Pública del sistema Universitario Andaluz. Elementos de homotecia: Estructura de la encuesta en dimensiones e ítems similares, gestión por el mismo centro que realiza la encuesta den la Universidad de Jaén.

U.COMPARATIVA VS UJA Dimensiones	UJA 11-12	U.COM.1 1-12	UJA 12-13	U.COM 12-13	UJA 13-14	U.COM 13-14	UJA 14-15	U.COM14 -15
Cumplimiento obligaciones docentes	4,22	4,33	4,23	4,36	4,37	4,37	4,41	4,4
Cumplimiento planificación	4,08	3,93	4,07	3,94	4,09	3,97	4,11	4,02
Competencias Docentes Desarrolladas por el profesorado	4,05	3,91	4,05	3,91	4,06	3,94	4,08	3,97
Sistemas evaluación	3,99	3,86	3,98	3,87	4,05	3,9	4,02	3,94
Eficacia de actividades	3,95		3,95	3,81	3,96	3,83	3,98	3,97
Valoración global	93,70%	89,37%	93,50%	88,77%	93,50%	88,92%	94,10%	89,30%

#### GRÁFICO. 6a.1

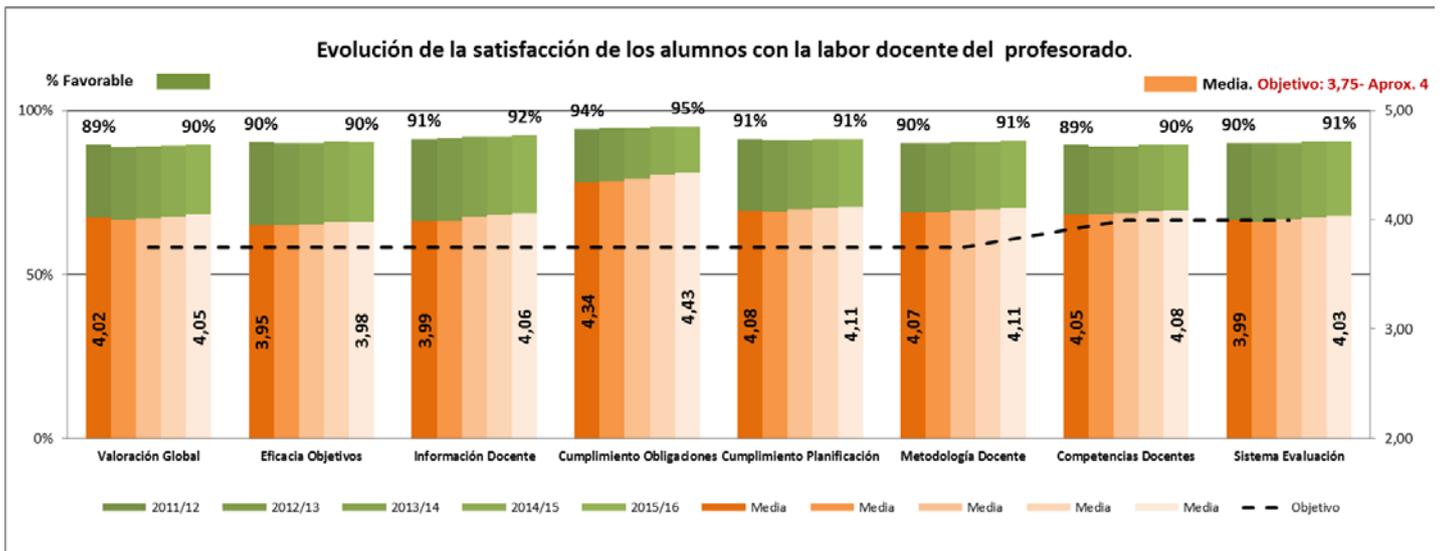


GRÁFICO. 6a.1 Comparativa

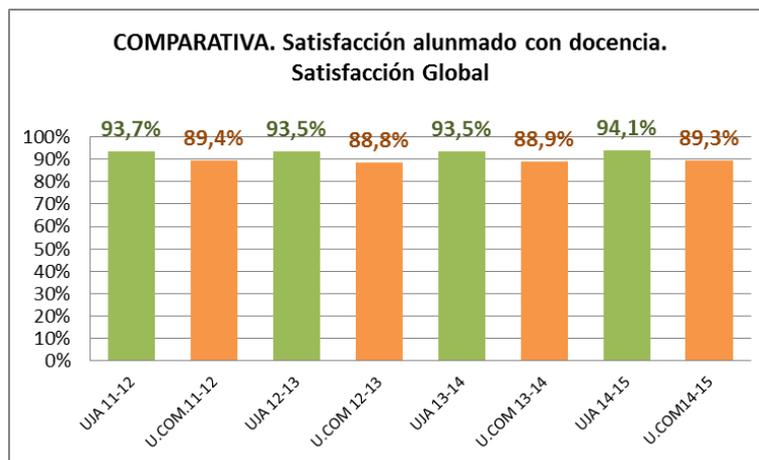
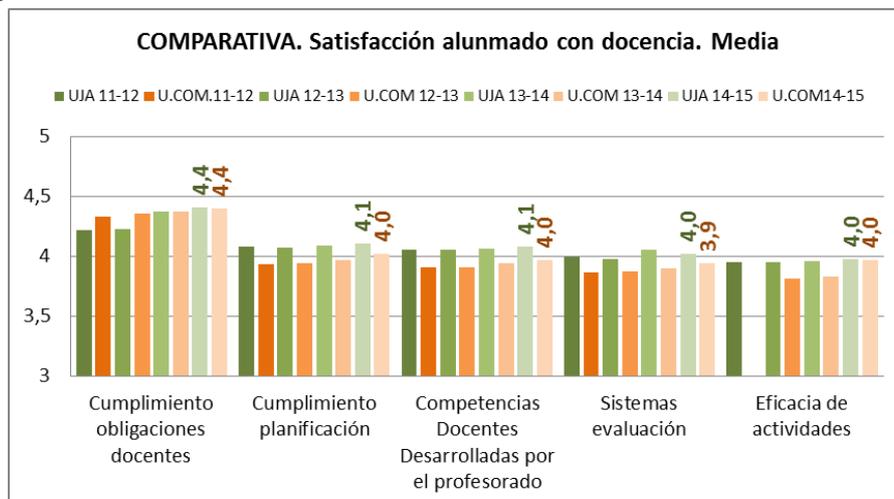


GRÁFICO. 6a.2 Comparativa



**Información:** Encuesta anual realizada por el Centro Andaluz de Prospectiva. Base de la encuesta asignaturas. Sistema presencial.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

Estructura: 23 ítems, agrupados en: Planificación docente. Desarrollo docencia (5 dimensiones). Resultados (eficacia y satisfacción global). Escala 1-5. Criterio de evaluación media y porcentajes de valoración “favorable”.

**Sistema de objetivos:** El objetivo inicial que se estableció era el exigido en el contrato programa de los departamentos (3,75). Este objetivo se consideraba un valor mínimo a obtener. Se ha modificado por la ACCIÓN MEJORA: 12.3. *Completar y reforzar el sistema de objetivos, especialmente, en la sistematización de establecimientos de objetivos concretos y precisos, en la medida en que puedan controlarse las variables que inciden en su consecución.*

Se mantiene el objetivo en el valor de la media dado que el valor del porcentaje de satisfacción alcanza o supera el 90%, porcentaje que se valora adecuado, siendo el objetivo para estos casos su sostenibilidad.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

**Resultado clave.** Función esencial de la **docencia**. Cliente principal **Alumnado** (necesidades, expectativas y percepciones). Abarca todas las dimensiones del proceso docente/aprendizaje. Títulos Oficiales de Grado y Máster. Todos los profesores. Todas las asignaturas.

Incorporado como elemento de Misión-Visión. Incluido como perspectiva de resultados de los Grupos de interés en los objetivos estratégicos (PEUJA II).

**Integridad:** Procedimiento definido. Gestión de los datos y resultados por el Centro Andaluz de Prospectiva (Junta Andalucía). Realización anual. Sistema de distribución de resultados (evidencia). Presentación Pública. Análisis: profesores, ámbitos de decisión académica (Centros, Departamentos), Dirección.

**Segmentación:** Asignatura. Áreas de conocimiento. Departamentos. Centros. Preguntas de segmentación de estudiantes.

## RENDIMIENTOS.

Tendencias: Los ciclos son siempre crecientes o sostenidos en valores próximos o superiores a “4”. En porcentaje de satisfacción (“Favorables”) los valores son próximos o superiores a “90”. Estas tendencias y valores los son para todas las dimensiones. En las dos últimas mediciones todos los valores de todas las dimensiones tanto en medias y en porcentajes han crecido.

Objetivos: El objetivo establecido del “3,75” de media y tras la revisión en “4” se consigue para todos los ítems y dimensiones y en todos los ciclos medidos. Respecto al porcentaje se alcanza el valor de 90% de favorables.

Comparaciones: Para esta memoria se ha localizado y analizado los datos de una universidad pública de Andalucía (Málaga) que realiza la encuesta de percepción de los alumnos con dimensiones muy similares a la encuesta de la universidad de Jaén, realizada en ambas por el Centro Andaluz de Prospectiva, Esto nos permite aporta comparaciones como novedad.

En satisfacción la UJA obtiene valores superiores en valoración global para todo el ciclo comparado.

En media por dimensiones los valores son o similares o superiores para la UJA. Algunas evoluciones indican avance de la UJA (obligaciones docentes).

Causa-Confianza: Enfoques: 1. Diseño, planificación, seguimiento y acreditación de los planes de estudios (EES, verificados por ANECA, Acreditados por AAC). 2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de los Centros. 3. Publicación de las Guías Docentes. 4. Plan de Innovación Docente.

Confianza: Los resultados están muy consolidados en tendencia y los enfoques se siguen aplicando y mejorando. Ejemplos: certificación piloto de los SGIC de los Centros por la ANECA (Ciencias de la Salud, Experimentales), resultados de informes de seguimiento y acreditaciones de los títulos.

Estrategias de apoyo:

PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados.

D5. Desarrollar mecanismos de innovación docente, calidad y mejora continua en la oferta formativa.<sup>1</sup>

**Indicadores de participación:** alumnos, asignaturas profesores.

Evaluación de la labor docente del profesorado (6a1)	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Tasa de asignaturas evaluadas	57,67%	74,04%	82,02%	91,06%	95,23%	97,55%	98,48%
Tasa de profesores evaluados	87,52%	85,85%	96,92%	99,15%	98,83%	96,78%	96,09%

**Indicadores relacionados:** subcriterio 6b, especialmente, rendimientos académicos. Asociar a nuevos indicadores sobre acreditaciones de titulaciones.

## Encuestas. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros.

**Información:** Forma parte del Sistema de Garantía de la Calidad (Normalización ENQA/ANECA) y se incorporan en los sistemas de seguimiento y acreditación de los Títulos. La encuesta se realiza por cada uno de los Centros con asistencia técnica del SPE. Sistema SPSS (disponibilidad en web con habilitación mediante envío de correo electrónico). **Población:** Totalidad de alumnos matriculados en titulaciones de Centro, previa identificación de disponibilidad de correo electrónico. La encuesta se estructura en 36 ítems (variabilidad en Centros). Escala 1-5.

**Nota Previa Interna:** Se opta por utilizar, en los aspectos coincidentes (ítems docencia) los datos globales y dimensiones de la Encuesta de percepción de la labor del profesorado. En la de Centros se seleccionan datos complementarios.

Las encuestas de Centros presentan diferencias en ítems, aunque hay un núcleo estable. Las series completas son a partir del 2010-11, para el curso anterior no la realizaron todos los Centros.

### Encuesta Centros. Alumnos

Nº	Ítems	Satisf.	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
1	Me resultan atractivos e interesantes	%	93,91%	96,10%	94,67%	93,18%	94,20%	95,40%	97,40%
		M	4,056	4,291	4,139	4,083	4,097	4,104	4,218
2	Las salidas profesionales	%	86,29%	90,99%	91,84%	89,25%	86,16%	93,32%	95,31%
		M	3,690	4,093	4,058	3,872	3,721	4,053	4,115
3	Por mi nota de acceso no tenía una opción mejor	%	40,10%	27,63%	25,31%	27,70%	26,71%	27,48%	27,87%
		M	2,289	1,898	1,835	1,910	1,873	1,909	1,945
4	Por proximidad al domicilio familiar	%	38,58%	36,94%	44,25%	45,67%	45,96%	49,81%	46,07%
		M	2,315	2,186	2,392	2,462	2,465	2,589	2,499
5	Me merece confianza esta Universidad	%	81,73%	85,29%	75,79%	70,15%	68,76%	82,83%	82,25%
		M	3,391	3,535	3,220	3,068	3,014	3,461	3,411
6	He recibido una orientación adecuada al comenzar mis estudios (ubicación de aulas, laboratorios, biblioteca, etc.; dónde y a quién acudir para obtener información, horarios, etc.)	%	77,32%	75,00%	66,25%	62,20%	62,23%	64,72%	56,44%
		M	3,325	3,325	3,013	2,914	2,897	2,948	2,840

<sup>1</sup> D51. Potenciar el desarrollo de competencias y capacidades transversales entre los estudiantes

D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación

D53. Impulsar el compromiso, la responsabilidad y la implicación en un modelo de universidad con docencia presencial

D54. Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación

D55. Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente



7	He recibido una orientación adecuada durante el desarrollo de mis estudios (contenido curricular, movilidad, prácticas externas, preparación para la inserción laboral, etc...)	%	69,79%	63,55%	56,96%	53,06%	53,38%	55,32%	54,29%
		M	3,078	2,954	2,733	2,653	2,628	2,693	2,656
8	Me llega información sobre las actividades culturales, de divulgación científica, deportivas, de cooperación, salud, etc. organizadas por la Escuela	%	71,28%	81,08%	73,21%	76,35%	80,90%	84,83%	89,31%
		M	3,195	3,646	3,306	3,438	3,627	3,774	3,993
9	Considero adecuadas las acciones del Plan de Acción Tutorial para la orientación de estudiantes. :	%	86,67%	90,48%	84,25%	84,02%	79,80%	83,41%	81,92%
		M	3,622	3,875	3,603	3,570	3,551	3,578	3,531
10	Considero suficiente y relevante la información que está publicada sobre el Título :	%	85,06%	85,52%	85,53%	82,77%	82,03%	81,71%	80,97%
		M	3,442	3,509	3,524	3,369	3,421	3,378	3,354
11	Me ha resultado útil la información que aparece en las guías docentes de las asignaturas. :	%	84,85%	90,63%	89,34%	86,61%	86,74%	88,36%	87,35%
		M	3,485	3,744	3,772	3,601	3,604	3,684	3,652
12	Se respeta la planificación de las actividades programadas en las guías.	%	88,48%	78,63%	81,58%	73,90%	73,95%	79,33%	73,18%
		M	3,479	3,341	3,438	3,177	3,164	3,318	3,174
13	'Los créditos asignados a las asignaturas guardan proporción con el tiempo necesario para superarlas (considerando horas de asistencia a clase, realización de trabajos y estudio personal).':	%	85,25%	66,74%	64,68%	62,61%	63,43%	63,63%	60,68%
		M	3,410	3,071	2,972	2,927	2,931	2,938	2,863
14	El profesor cumple con la planificación establecida en la guía docente. :	%			67,74%	76,98%	80,28%	83,31%	80,87%
		M			3,022	3,198	3,265	3,419	3,420
15	Existen duplicidades entre los contenidos de las asignaturas. :	%			68,24%	69,44%	76,16%	75,52%	78,36%
		M			3,035	3,139	3,382	3,264	3,364
16	Los conocimientos previos impartidos en la Escuela han sido suficientes para cursar otras asignaturas. :	%			58,02%	57,02%	58,49%	71,48%	68,33%
		M			2,667	2,737	2,780	3,054	3,036
17	Estoy satisfecho con la organización de los horarios de clases, seminarios y prácticas :	%	77,37%	69,51%	65,43%	56,82%	59,94%	63,62%	58,65%
		M	3,421	3,159	3,029	2,762	2,820	2,929	2,851
18	Estoy satisfecho con la organización de los horarios de tutorías.	%			50,56%	50,82%	69,41%	69,56%	67,83%
		M			2,551	2,533	3,041	2,999	2,961
19	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza:	%	91,49%	88,91%	87,73%	85,65%	85,21%	83,88%	84,46%
		M	4,112	3,946	3,895	3,785	3,755	3,703	3,731
20	Los espacios destinados al trabajo personal se adecuan a las necesidades del estudiante. :	%	92,47%	87,61%	86,96%	83,13%	82,39%	83,89%	83,16%
		M	3,801	3,773	3,672	3,551	3,530	3,566	3,547
21	Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados.	%	94,53%	87,62%	83,73%	87,09%	82,61%	86,63%	88,21%
		M	4,305	3,927	3,768	3,811	3,658	3,744	3,836
22	Los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes. :	%	88,46%	87,63%	83,27%	84,42%	82,86%	83,95%	83,15%
		M	3,753	3,785	3,692	3,632	3,579	3,624	3,610
23	La coordinación entre el profesorado en cuanto a planificación y metodología docente es adecuada.	%	83,25%	79,15%	81,26%	72,81%	71,22%	76,94%	73,70%
		M	3,377	3,285	3,279	3,087	3,067	3,213	3,128
24	La coordinación entre el profesorado en cuanto a las competencias y contenidos de las distintas asignaturas es adecuada.	%	87,83%	81,67%	80,85%	76,69%	77,77%	79,73%	76,76%
		M	3,476	3,405	3,321	3,212	3,248	3,284	3,206
25	Los horarios planificados y publicados a principio del curso académico son respetados sin sufrir alteración.	%		64,71%	65,56%	63,35%	57,72%	63,68%	68,16%
		M		3,147	3,156	2,988	2,854	2,979	3,179
26	Las guías de las asignaturas están disponibles con el tiempo suficiente antes del período de matriculación.	%	95,45%		86,08%	82,82%	88,27%	89,66%	88,84%
		M	4,068		3,582	3,622	3,908	4,031	3,929
27	Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza	%	96,36%		74,51%	85,42%	81,67%	82,58%	80,28%
		M	3,655		3,265	3,589	3,474	3,494	3,391
28	Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza.	%	90,74%		83,17%	90,35%	85,94%	87,39%	85,12%
		M	3,889		3,545	3,719	3,627	3,653	3,574
29	Estoy satisfecho con los procedimientos de evaluación del aprendizaje.	%	98,18%		80,39%	89,83%	87,25%	86,36%	81,38%
		M	3,855		3,451	3,677	3,665	3,591	3,459
30	Las aulas de informática y su equipamiento son adecuados.	%		86,49%	81,45%	76,83%	75,99%	66,08%	71,68%

		M		3,459	3,677	3,327	3,362	3,097	3,226
31	Los mecanismos que facilitan la movilidad de los estudiantes son adecuados.	%				63,16%	70,45%	75,96%	71,43%
		M				3,053	3,045	3,337	3,242
32	El impulso que se le da a la estancia de alumnos en organizaciones nacionales e internacionales (Sócrates, Erasmus, Séneca,...) es adecuado.	%				68,42%	77,78%	78,26%	69,77%
		M				3,211	3,278	3,530	3,628
33	Nivel de satisfacción general con el programa de movilidad en el que has participado	%				82,35%	81,40%	78,65%	72,27%
		M				3,588	3,767	3,415	3,386
34	La organización de las prácticas externas es adecuada. :	%		4,26%					
		M		1,277					
35	Las actividades desarrolladas durante las prácticas externas han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura. :	%		58,70%					
		M		2,826					
36	'En relación con la formación de cara a su futuro profesional, considera que las actividades realizadas durante las prácticas externas son adecuadas.':	%		61,70%					
		M		2,979					

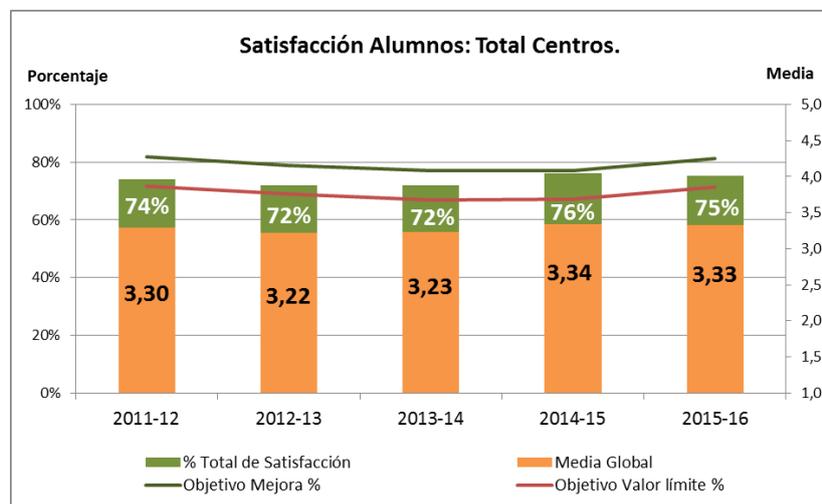
## 6a2. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Valoración General.

**Información:** Se ha obtenido un ítem de valoración global del porcentaje de satisfacción y de la media integrando a la totalidad de los Centros. Permite una valoración global de la tendencia pero el análisis y utilización se realiza a nivel de centro en el marco de los SGIC y seguimientos de los títulos.

### DATOS BÁSICOS.

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	
% Total de Satisfacción	80%	77%	74%	72%	72,09%	76,24%	75,15%	↑↑↓
Objetivo Mejora %		85%	82%	79%	77,00%	77,09%	81,24%	↑↑
Objetivo Valor límite %		75%	72%	69%	67,00%	67,09%	71,24%	↑↑↑
Media Global	3,4	3,4	3,3	3,2	3,2	3,3	3,3	→↑→

### GRÁFICO. 6a.2



 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Resultado clave. Función esencial de la docencia. Cliente principal **alumnado** (necesidades, expectativas y percepciones). Títulos Oficiales de Grado. Abarca todas las dimensiones de la gestión de los Centros sobre el proceso docente/aprendizaje, organización y recursos. Elemento estratégico de implantación de sistemas de calidad en la gestión.

**Integridad:** Procedimiento definido. Gestión de los datos por Unidad especializada (SPE). Realización anual. Sistema de distribución de resultados (evidencia). Análisis: Comisiones de Calidad de los Centros. Dirección.

**Segmentación:** Por Centros, titulaciones.

### Rendimientos.

**Tendencias:** Los ciclos son completos (totalidad de Centros Propios) y se seleccionan desde el curso 2011-12 y siguientes. Las mediciones de los tres últimos cursos se incorporan en la memoria 2016. Las tendencias porcentuales son, inicialmente sostenidas con incremento en los dos últimos cursos. EL valor de la media, también se incrementa ligeramente, siendo sus sostenibilidad el aspecto más destacable.

**Objetivos:** El sistema de objetivo presentado en esta Memoria EFQM es el Institucional, sin perjuicio del sistema que cada Centro tenga establecido. El sistema está basado en un criterio de mejora continua (asociado al sistema de calidad), mediante un objetivo de mejora (incremento del valor anterior obtenido en un 5%, hasta alcanzar un 90% en cuyo caso se mantiene) y un objetivo de sostenibilidad o valor límite (decremento máximo de un 5% con respecto al valor anterior obtenido).

Los resultados presentan un nivel de consecución de los valores objetivos límite, y en los dos últimos ciclos, aunque no se consiguen el objetivo total de mejora se evoluciona en positivo.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas. Estas encuestas están sujetas a diseños específicos de los Centros.

**Causa-Confianza:** Enfoques: 1. Diseño, planificación, seguimiento y acreditación de los planes de estudios (EES, verificados por ANECA, Acreditados por AAC). 2. Despliegues de Servicios complementarios académicos sistematizados por procesos. 3. Políticas de Recursos.

Confianza: Los resultados deben consolidarse y los enfoques se siguen aplicando y mejorando. Ejemplos: certificación piloto de los SGC de los Centros por la ANECA (Ciencias de la Salud, Experimentales), resultados de informes de seguimiento y acreditaciones de los títulos.

### Estrategias de apoyo:

PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados.

D5. Desarrollar mecanismos de innovación docente, calidad y mejora continua en la oferta formativa.<sup>2</sup>

P54. Mejorar la información y la comunicación con el alumnado.

**Observación final:** Concluir la revisión del sistema de encuestas de los Centros en los ítems y dimensiones coincidentes con la encuesta de la labor docente de los profesores, por disparidad de resultados y coherencia respecto a su utilización para identificar y realizar mejoras.

**Indicadores relacionados:** subcriterio 6b, especialmente, rendimientos académicos. Recursos. Procesos Sistema Integrado de gestión de la Calidad. Asociar a nuevos indicadores sobre acreditaciones de titulaciones.

**Indicadores de participación:** Todos/Centro.

<sup>2</sup> D54. Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación

D55. Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente

Encuesta de Centros (6a2)	2010/2011			2011/2012			2012/2013			2013/2014			2014/2015			2015/2016		
	Alum	PDI	T															
Escuela Politécnica Superior de Jaén	*	49%	49%	12%	26%	16%	15%	15%	15%	12%	13%	12%	36%	41%	37%	36%	33%	35%
Escuela Politécnica Superior de Linares	16%	61%	23%	19%	*	19%	23%	25%	23%	13%	21%	15%	21%	20%	20%	22%	38%	26%
Facultad de Ciencias de la Salud	48%	71%	52%	19%	19%	19%	41%	41%	41%	27%	34%	27%	27%	40%	29%	17%	29%	19%
Facultad de Ciencias Experimentales	22%	32%	25%	13%	28%	17%	53%	50%	53%	29%	42%	32%	55%	46%	53%	46%	36%	44%
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	6%	34%	9%	11%	28%	17%	19%	26%	20%	13%	17%	14%	27%	33%	28%	21%	23%	21%
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación	10%	58%	15%	11%	21%	13%	12%	34%	14%	15%	21%	15%	8%	29%	10%	9%	21%	10%
Facultad de Trabajo Social	33%	58%	36%	14%	14%	14%	33%	27%	33%	29%	31%	29%	26%	52%	28%	27%	55%	28%

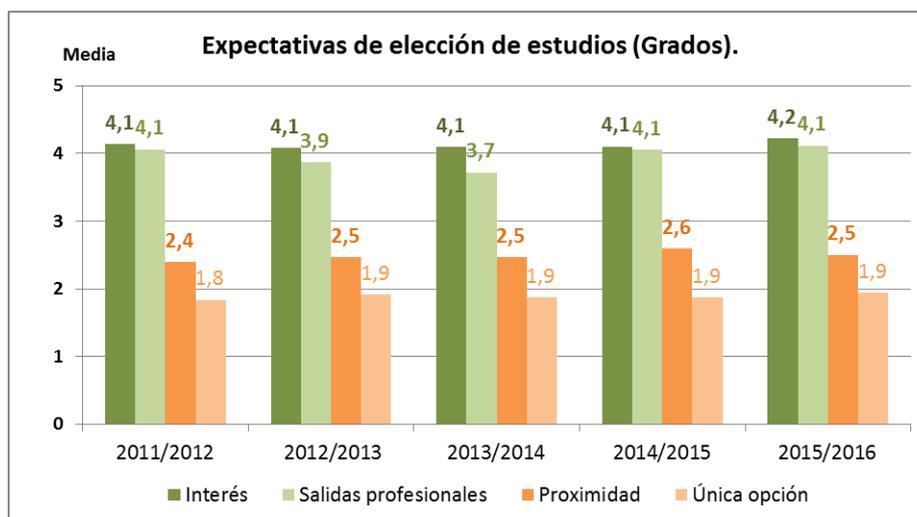
### 6a3. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Expectativas de elección de estudios.

**Información:** Se seleccionan de la encuesta de Centros cuatro ítems sobre los motivos de elección de las titulaciones. Se utiliza como evidencia de la identificación de necesidades y expectativas de los alumnos en su elección, se asocia a los estudios de causas de abandono.

#### DATOS BÁSICOS.

Dimensiones. Expectativas/elección.	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	
Interés	93,91%	96,10%	94,67%	93,18%	94,20%	95,40%	97,40%	↑
Salidas profesionales	86,29%	90,99%	91,84%	89,25%	86,16%	93,32%	95,31%	↑
Proximidad	38,58%	36,94%	44,25%	45,67%	45,96%	49,81%	46,07%	→
Única opción	40,10%	27,63%	25,31%	27,70%	26,71%	27,48%	27,87%	→

GRÁFICO 6a.3



## Análisis de Resultados.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Expectativa de los alumnos en la elección de los Títulos de Grado en los que se ha matriculado. Se incluye la posibilidad de asociar este resultado a los indicadores de ocupación, preferencia y adecuación, especialmente este último.

**Integridad / Segmentación:** Indicado para la encuesta de Centros.

### Rendimientos.

**Tendencias:** En las puntuaciones medias otorgadas se observa que los motivos de interés personal por la titulación y las salidas profesionales obtienen y mantienen una alta tasa de respuestas y sostenidas, frente a motivos menos relacionados con la preferencia y adecuación de la oferta. El criterio de salida profesionales ha evolucionado en positivo, igualándose, prácticamente, con el de interés vocacional.

**Objetivos:** No Procede, si bien se valora positivamente las causas que los estudiantes valoran de forma preferente su elección.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Estas percepciones se interrelacionan con la oferta académica, en especial, la tasa de adecuación, que indica un alto porcentaje de alumnos que se matriculan en primera opción.

### Estrategias de apoyo:

PEUJA II. D13 Potenciar las acciones de comunicación y promoción de la oferta formativa de grado. D11. Consolidar la oferta de grados e implantar nuevos grados ajustados a la demanda y a los cambios del entorno.

**Indicadores relacionados:** 6b.3 Tasa de adecuación. 6b.25. Visitas estudiantes de secundaria.

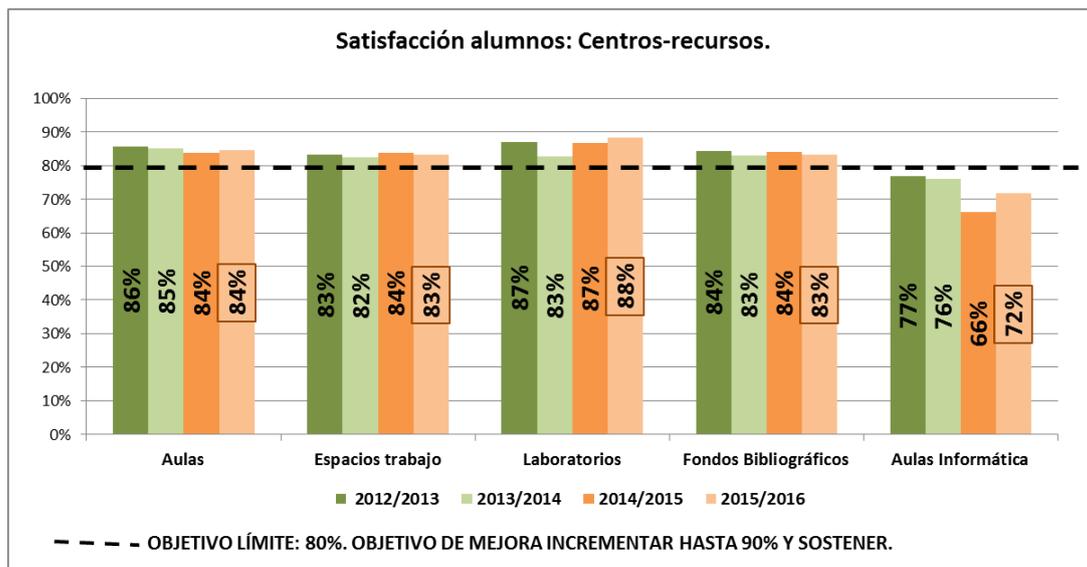
## 6a4. Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Recursos.

**Información:** Se seleccionan de la encuesta de Centros cinco ítems sobre recursos. Si bien se disponen de algún dato en la encuestas de usuarios SIGC-SUA, se presentan información directa del alumnado sobre los recursos que se disponen a través de los ítems de la encuesta de los Centros. Se excluye el valor del curso 2009-2011 por distorsionar la tendencia ya que no representaba a la totalidad de los Centros.

### DATOS BÁSICOS.

Dimensiones. Recursos.	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2013/15	2015/16	
Aulas	89%	88%	86%	85%	84%	84%	↓↓→
Espacios trabajo	88%	87%	83%	82%	84%	83%	↓↑↓
Laboratorios	88%	84%	87%	83%	87%	88%	↓↑↑
Fondos Bibliográficos	88%	83%	84%	83%	84%	83%	↓↑↓
Aulas Informática	86%	81%	77%	76%	66%	72%	↓↓↑

### GRÁFICO 6a.4



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Percepción de los alumnos sobre recursos de infraestructuras y equipamientos asociado a los procesos docente/aprendizaje. Relación con la política de dotación de recursos de la Universidad.

**Integridad / Segmentación:** Indicado para la encuesta de Centros.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción no presenta altos valores en mejora, salvo laboratorios, sin embargo se valora la sostenibilidad en valores altos de satisfacción (valores comprendidos entre el 80-90%). El valor de aulas informáticas es, en comparación, significativamente menor. EXPLICACIÓN

**Objetivos:** De forma específica se presenta como objetivo del valor límite un 80% de satisfacción, que se cumple para cuatro dimensiones.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas de dotación de recursos (subcriterio 6b).

### Estrategias de apoyo:

PEUJA II. C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. D71. Fomentar la docencia virtual y el uso intensivo de las TIC en la docencia. R14. Mantener y mejorar el equipamiento docente y de investigación optimizando su gestión y uso. R12. Adecuar las infraestructuras docentes y de investigación para la mejora de su funcionalidad

**Indicadores relacionados:** Ver indicadores asociados de recursos. 6b. 15. 17, 25.

**Estrategia de Evaluación:** Análisis de resultado de Aulas informáticas.

## 6a5. 1, 2. Evolución de la satisfacción de los profesores con la organización, recursos, servicios de apoyo y gestión académica de los Centros. Encuestas Centros.

**Información:** En los sistemas de garantía de la calidad interna de los Centros se establece el procedimiento para la realización de la encuesta de valoración y satisfacción de los profesores con la gestión de los Centros. Supone una

opinión que permite contrastar las percepciones de los alumnos a efectos del análisis global. Se valoran aspectos relacionados con la planificación de los Centros de la ordenación docente, los recursos académicos, los servicios de apoyo y los recursos (estos puede incluir la perspectiva de cliente del SIGC-SUA, por lo que algunos de los resultados se han incluido en precepciones de personas (criterio 7: recursos, servicios).

A efectos de la presentación de los datos, se ha procedido a agrupar lo ítems de la encuesta en dimensiones: 1. Planificación enseñanza (PE). 2. Desarrollo Enseñanza- evaluación aprendizaje (DEEA). 3. Actividades Estudiantes (GE). 4. Servicios apoyo (SAE). 5. Personal Académico (PA). 6. Recursos y servicios (RS).

El **sistema de objetivos** se corresponde a un valor mínimo del 80% (acuerdos internos de los contratos-programas con los centros), si bien, se aplica, complementariamente, el sistema basado en establecer un valor objetivo de mejora y un valor objetivo límite.

## DATOS BÁSICOS.

### Encuestas de Centros. PDI. Tabla de ítems.

Ámbito	Descripción	Satisfc.	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
PE	Los objetivos reflejan con claridad el perfil del titulado.	%	92,68%	100,00%	92,82%	96,12%	96,72%	96,65%	97,39%
		$\bar{M}$	3,878	4,000	3,868	3,998	4,114	4,161	4,271
PE	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios.	%	90,24%	73,68%	90,32%	91,63%	93,32%	94,45%	95,30%
		$\bar{M}$	3,634	3,439	3,777	3,852	3,915	3,993	4,147
PE	Estoy satisfecho con la metodología de planificación y desarrollo de las enseñanzas indicadas en la Guía Docente.	%	90,63%	72,67%	84,37%	80,63%	87,14%	92,06%	95,15%
		$\bar{M}$	3,594	3,187	3,569	3,408	3,711	4,009	4,137
PE	He participado activamente en la elaboración de la Guía Docente de las asignaturas que imparto.	%	90,00%	83,42%	90,12%	93,39%	95,72%	91,14%	92,07%
		$\bar{M}$	3,750	3,943	4,374	4,380	4,549	4,416	4,479
PE	La planificación de los contenidos y actividades de las asignaturas que imparto me parece adecuada	%	90,00%	83,81%	94,99%	95,73%	92,14%	96,57%	97,27%
		$\bar{M}$	3,650	3,719	4,195	4,245	4,236	4,390	4,407
PE	Se revisan anualmente las guías de las materias.	%	92,11%	86,67%	91,82%	90,87%	95,80%	93,72%	97,37%
		$\bar{M}$	3,711	3,679	4,286	4,185	4,452	4,384	4,595
GE/PE	En la planificación de la enseñanza se consideran los conocimientos previos de los estudiantes.	%	80,00%	72,82%	78,21%	84,45%	86,82%	87,08%	91,00%
		$\bar{M}$	3,333	3,257	3,576	3,675	3,871	3,863	4,171
PE	Los créditos asignados a las materias guardan proporción con el volumen de trabajo que supone para el estudiante la superación de las mismas.	%	71,05%	72,51%	81,74%	83,76%	86,57%	88,33%	88,98%
		$\bar{M}$	3,184	3,327	3,656	3,675	3,821	3,890	4,076
PE	Se respeta la planificación inicial de las actividades programadas en la Guía Docente.	%	82,05%	92,75%	96,74%	96,61%	98,07%	97,72%	98,91%
		$\bar{M}$	3,872	3,981	4,178	4,362	4,471	4,410	4,522
PE	En el caso de asignaturas impartidas por más de un profesor, el proceso de coordinación entre el profesorado de la asignatura es adecuado.	%	55,17%			87,30%	91,15%	89,90%	94,25%
		$\bar{M}$	2,793			4,048	4,164	4,138	4,370
PE	La coordinación entre asignaturas del mismo grado es adecuada.	%	82,76%		80,28%	58,00%	77,36%	77,82%	79,36%
		$\bar{M}$	3,931		3,451	2,640	3,340	3,364	3,537
DEEA	Estoy satisfecho con el grado de cumplimiento de la planificación recogida en la Guía Docente.	%	87,10%	94,56%	96,41%	96,79%	98,81%	98,29%	98,78%
		$\bar{M}$	3,774	4,000	4,180	4,248	4,438	4,389	4,457
DEEA	Tengo en cuenta el tiempo de aprendizaje del estudiante en función de los créditos ECTS (horas lectivas más trabajo personal) para superar la asignatura.	%	92,11%	91,86%	93,31%	95,46%	97,36%	94,26%	97,57%
		$\bar{M}$	4,132	4,041	4,158	4,186	4,346	4,218	4,419
DEEA	Los procedimientos de evaluación que he utilizado han permitido valorar adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes.	%	89,47%	91,75%	96,40%	96,58%	98,06%	98,33%	98,68%
		$\bar{M}$	3,868	3,903	4,165	4,262	4,361	4,339	4,427
DEEA	Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza.	%	77,50%	87,38%	93,13%	94,56%	97,38%	95,63%	97,07%
		$\bar{M}$	3,400	3,748	3,946	3,993	4,293	4,188	4,291



PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	marzo/2017
Servicio de Planificación y Evaluación	

GE	Tienen los conocimientos previos suficientes para seguir los contenidos de la materia.	%	61,54%	58,82%	59,58%	69,61%	74,15%	70,83%	75,86%
		$\bar{M}$	2,872	2,706	2,784	3,063	3,210	3,153	3,314
GE	Muestran interés por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.	%	71,79%	88,24%	73,80%	75,74%	83,41%	80,42%	87,50%
		$\bar{M}$	3,077	3,412	3,139	3,279	3,476	3,368	3,591
GE	Participan activamente en las actividades desarrolladas. (incluye debates)	%	64,10%	88,24%	73,56%	71,30%	75,24%	74,89%	82,50%
		$\bar{M}$	2,897	3,471	3,125	3,155	3,346	3,275	3,520
GE	Utilizan la bibliografía recomendada.	%	39,47%	43,75%	55,10%	56,10%	55,36%	54,91%	62,01%
		$\bar{M}$	2,368	2,625	2,640	2,702	2,750	2,690	2,907
GE	Utilizan habitualmente las horas de tutoría.	%	28,21%	56,25%	39,34%	42,07%	44,47%	43,26%	49,83%
		$\bar{M}$	2,026	2,813	2,363	2,349	2,486	2,404	2,685
GE	Se muestran satisfechos con la metodología de evaluación.	%	84,85%	81,25%	94,58%	93,63%	92,53%	91,42%	96,39%
		$\bar{M}$	3,364	3,500	3,688	3,681	3,879	3,849	3,993
GE	Se muestran satisfechos con los resultados de la evaluación.	%	80,56%	86,67%	93,45%	89,74%	92,86%	90,94%	95,58%
		$\bar{M}$	3,444	3,400	3,782	3,648	3,899	3,828	3,975
GE	Durante el desarrollo de la materia se evidencia la adquisición progresiva de las competencias por parte de los estudiantes.	%	67,57%	81,25%	90,74%	89,86%	91,63%	91,19%	94,97%
		$\bar{M}$	3,081	3,125	3,563	3,645	3,749	3,713	3,919
GE	Creo que la materia satisface sus expectativas.	%	83,78%	81,25%	92,86%	92,73%	94,85%	94,07%	96,06%
		$\bar{M}$	3,432	3,563	3,705	3,735	3,912	3,771	3,997
GE	Estoy satisfecho, en general, con el grupo de estudiantes.	%	76,92%	87,50%	87,78%	86,33%	90,87%	85,44%	89,52%
		$\bar{M}$	3,410	3,750	3,515	3,558	3,757	3,614	3,777
SAE	Conozco las actuaciones de orientación a estudiantes de nuevo ingreso que son impulsadas por el Centro.	%	100,00%	86,96%	85,57%	81,25%	78,51%	79,92%	79,90%
		$\bar{M}$	3,833	3,717	3,814	3,500	3,669	3,572	3,660
SAE	Las actuaciones que orientan a los estudiantes de nuevo ingreso son adecuadas.	%		85,71%	86,91%	84,36%	82,35%	86,33%	87,76%
		$\bar{M}$		3,579	3,665	3,509	3,663	3,661	3,883
SAE	La información sobre las distintas alternativas de contenido curricular, movilidad, prácticas externas son adecuadas.	%	91,89%	86,21%	87,69%	86,41%	84,23%	88,41%	89,71%
		$\bar{M}$	3,568	3,569	3,687	3,605	3,719	3,752	3,940
SAE	Las actuaciones de atención a la diversidad, en caso de ser necesarias, son adecuadas.	%	89,66%	85,94%	91,01%	92,00%	90,75%	93,19%	92,42%
		$\bar{M}$	3,724	3,719	3,787	3,855	4,000	3,994	4,085
PA	El personal académico es suficiente.	%	75,68%	77,55%	82,76%	73,02%	72,41%	75,34%	83,13%
		$\bar{M}$	3,514	3,337	3,759	3,444	3,382	3,492	3,776
PA	Estoy satisfecho con los criterios de asignación de la docencia dentro del departamento responsable de la misma.	%	71,05%	77,53%	82,02%	78,74%	81,93%	82,62%	86,21%
		$\bar{M}$	3,368	3,506	3,727	3,593	3,735	3,706	3,953
RS	Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.	%	91,89%	83,58%	89,96%	86,50%	88,86%	87,97%	93,45%
		$\bar{M}$	3,946	3,721	4,078	3,877	3,971	3,965	4,199
RS	Los laboratorios y espacios para prácticas son adecuados.	%	85,29%	77,78%	89,06%	84,94%	84,33%	88,26%	91,90%
		$\bar{M}$	4,059	3,486	4,036	3,858	3,775	3,895	4,200
RS	El equipamiento de los laboratorios y de las aulas de prácticas es adecuado.	%			93,83%	100,00%	96,55%	91,15%	94,44%
		$\bar{M}$			4,333	4,308	4,259	4,083	4,215
RS	Los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes.	%	100,00%	89,95%	92,57%	92,25%	90,02%	95,01%	97,02%
		$\bar{M}$	4,189	3,769	3,981	4,021	3,968	4,098	4,321
RS	Estoy satisfecho con los recursos de docencia virtual disponibles.	%	100,00%	97,14%	93,31%	95,22%	97,47%	95,94%	97,67%
		$\bar{M}$	4,379	4,107	4,186	4,251	4,299	4,253	4,383
RS	Los servicios que presta el PAS en relación con mi actividad docente son adecuados.	%	94,59%	86,84%	84,88%	89,90%	88,94%	91,28%	94,25%
		$\bar{M}$	3,973	3,868	3,802	3,887	3,956	4,000	4,279
RS	En general, estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.	%	94,59%	92,31%	91,82%	92,74%	91,99%	93,98%	97,59%
		$\bar{M}$	3,973	3,737	3,914	3,923	3,896	3,986	4,280
GE	Dedican el tiempo suficiente a la preparación de la materia	%	58,97%	52,94%	45,31%	54,88%	61,57%	57,58%	70,09%
		$\bar{M}$	2,795	2,706	2,522	2,639	2,851	2,730	2,985
GE	Colaboran entre ellos para sacar adelante las materias	%	67,57%	82,35%	74,89%	76,33%	84,92%	79,01%	90,48%
		$\bar{M}$	3,081	3,235	3,112	3,216	3,460	3,239	3,616
GE	Resuelven problemas e interpretan resultados	%	58,97%	82,35%	79,14%	78,04%	81,63%	77,11%	86,12%
		$\bar{M}$	2,718	3,529	3,219	3,262	3,498	3,289	3,575
GE	Realizan actividades complementarias (lecturas, trabajos, exposiciones,...)	%	55,26%	81,25%	64,78%	73,94%	73,01%	73,79%	77,18%
		$\bar{M}$	2,763	3,563	3,036	3,282	3,375	3,339	3,499
GE	Se muestran satisfechos con la metodología de enseñanza-aprendizaje	%	73,53%	86,67%	90,32%	90,54%	91,56%	91,18%	94,87%
		$\bar{M}$	3,176	3,600	3,488	3,596	3,791	3,729	3,918
GE	Se preocupan de comentar con el profesor los resultados de las evaluaciones	%	63,16%	66,67%	65,22%	67,15%	71,21%	71,12%	77,36%
		$\bar{M}$	2,684	3,400	3,005	3,012	3,183	3,125	3,307
SAE	Los planes de acción tutorial de los estudiantes son adecuados	%	86,84%	85,06%	79,14%	81,63%	83,85%	81,96%	88,59%
		$\bar{M}$	3,658	3,552	3,374	3,503	3,667	3,557	3,792



RS	Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos... para cubrir las necesidades de la enseñanza	%	97,22%	95,39%	96,24%	96,73%	97,04%	97,73%	98,64%
		M	4,500	4,059	4,129	4,267	4,244	4,347	4,555
RS	Los espacios destinados al desarrollo de todas mis actividades docentes son adecuados	%	94,44%	87,76%	90,14%	89,28%	87,72%	87,03%	95,17%
		M	4,111	3,740	4,014	3,989	3,846	3,954	4,349
PE	El proceso de coordinación y reuniones entre el profesorado de la asignatura es adecuado.	%	77,78%	76,12%	85,54%	88,74%	91,15%	89,90%	94,25%
		M	3,222	3,398	3,929	3,949	4,164	4,138	4,370
PE	El proceso de coordinación entre los diferentes departamentos implicados en el título es adecuado	%	62,50%	59,85%	60,71%	57,50%	60,98%	59,62%	77,08%
		M	3,000	2,745	2,821	3,000	2,976	2,942	3,458
RS	En caso de disciplinas de marcado carácter profesional, la participación del personal con experiencia y prácticas es suficiente para garantizar los objetivos previstos	%		88,57%	72,00%	75,68%	82,05%	82,22%	83,67%
		M		3,571	3,200	3,378	3,385	3,667	3,878
PE	Se llevan a cabo mecanismos de revisión anual de los objetivos.	%		79,66%	87,50%	100,00%	85,71%	95,24%	95,65%
		M		3,458	3,906	4,182	4,000	3,810	4,304
PE	La planificación de las prácticas externas es adecuada.	%		63,64%		85,71%	81,82%	100,00%	88,89%
		M		3,364		3,857	4,000	4,053	4,222
DEEA	El desarrollo de la enseñanza es coherente con las actividades programadas.	%	100,00%	91,67%	91,11%	100,00%	100,00%	100,00%	95,65%
		M	4,000	3,817	3,889	3,900	4,200	4,043	4,174
DEEA	Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en las guías docentes se desarrollan adecuadamente	%		85,00%		90,00%	100,00%	95,65%	95,65%
		M		3,800		3,700	4,200	3,957	4,000
GE	Asisten regularmente al aula.	%	79,49%	88,24%		70,00%	92,86%	92,57%	91,16%
		M	3,564	3,471		3,400	4,143	3,791	3,796
SAE	Los mecanismos utilizados para informar y difundir las actuaciones de orientación a los estudiantes son adecuadas.	%	100,00%	97,73%		100,00%	100,00%	95,24%	100,00%
		M	3,714	3,909		4,444	4,733	4,048	4,318
SAE	Los programas de apoyo (métodos y técnicas orientadas de cara al aprendizaje) ayudan a favorecer la adquisición de conocimientos y competencias recogidas en la guía.	%	100,00%	87,50%		90,00%	100,00%	100,00%	95,65%
		M	4,000	3,646		4,000	4,667	4,000	4,261
SAE	Las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante para la toma de decisiones al finalizar el título son adecuadas.	%	100,00%	89,13%		80,00%	93,33%	77,27%	95,24%
		M	3,667	3,500		3,500	4,200	3,500	3,952
PA	Se aplica la normativa vigente (interna o externa) en cuanto a procedimientos de selección del profesorado.	%	100,00%	86,00%		100,00%	57,14%	100,00%	95,45%
		M	4,143	4,040		4,200	2,714	4,190	4,364
PA	Estoy satisfecho con la dotación del personal académico	%	57,14%	62,07%		70,00%	71,43%	59,09%	78,26%
		M	3,000	3,052		2,900	3,214	2,909	3,652
RS	Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante	%	87,50%		93,18%	90,00%	71,43%	95,83%	90,91%
		M	3,000		4,068	3,600	3,214	4,125	4,227
RS	Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas	%		100,00%		90,00%	78,57%	91,67%	100,00%
		M		4,667		4,200	3,214	4,417	4,818
RS	Las instalaciones ajenas al Centro, donde se realizan la formación práctica externa, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos establecidos	%	100,00%	95,59%	78,95%	100,00%	85,71%	100,00%	93,33%
		M	3,864	3,853	3,316	3,857	3,643	4,000	4,333
RS	La tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia y presentación de datos e información es adecuada	%	100,00%	93,33%		100,00%	92,31%	100,00%	95,00%
		M	4,000	4,267		4,100	3,846	4,455	4,450
RS	Los espacios destinados a tutorías son adecuados.	%	85,71%	81,25%		100,00%	64,29%	91,67%	95,45%
		M	3,714	3,813		4,200	3,000	4,208	4,636
DEEA	Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se resuelven con eficacia.	%		81,82%		100,00%	86,67%	100,00%	95,65%
		M		3,782		4,100	4,000	4,250	4,217
PE	Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza.	%	87,50%	65,57%		90,00%	100,00%	97,03%	96,25%
		M	3,625	2,951		3,800	4,304	4,178	4,200
SAE	Estoy satisfecho con las acciones que orientan al estudiante	%		82,35%	52,38%		100,00%	95,24%	100,00%
		M		3,324	2,714		4,733	4,048	4,318

Para la representación de resultados se utiliza la siguiente tabla.

<b>Encuestas de Centros. PDI</b>
----------------------------------



	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	
% Planificación enseñanza	85%	78%	88%	90%	92%	92%	94%	↑→↑
Media PE	3,6	3,5	3,9	4,0	4,1	4,1	4,3	↑→↑
% Desarrollo Enseñanza- evaluación aprendizaje	89%	90%	95%	96%	98%	96%	98%	↑↓↑
Media DEEA	3,9	3,9	4,1	4,1	4,3	4,3	4,4	↑→↑
% Actividad Estudiantes	66%	76%	72%	75%	78%	76%	82%	↑↓↑
Media GE	3,0	3,3	3,1	3,2	3,4	3,3	3,5	↑↓↑
% Servicios apoyo	83%	87%	87%	86%	85%	86%	88%	↓↑↑
Media SAE	3,4	3,6	3,7	3,6	3,8	3,7	3,9	↑↓↑
% Personal Académico	85%	77%	82%	76%	76%	79%	85%	→↑↑
Media PA	3,7	3,4	3,7	3,5	3,5	3,6	3,9	→↑↑
% Recursos y servicios	90%	89%	90%	91%	90%	92%	95%	↓↑↑
Media RS	3,9	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	→→↑
% Global	80%	84%	84%	84%	86%	86%	90%	↑→↑
Media Global	3,5	3,6	3,7	3,7	3,8	3,8	4,0	↑→↑

GRÁFICO 6a5.1

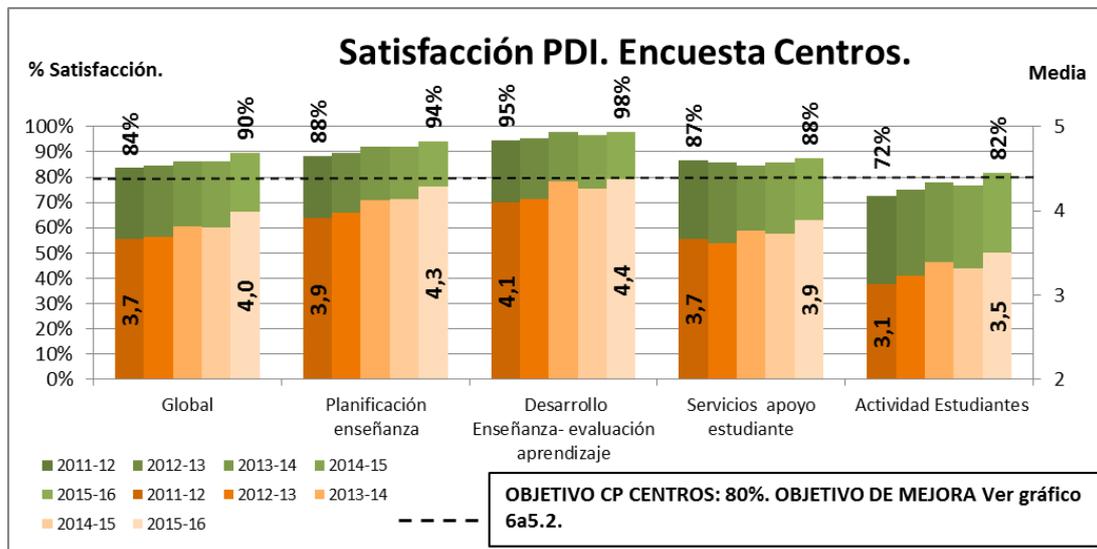
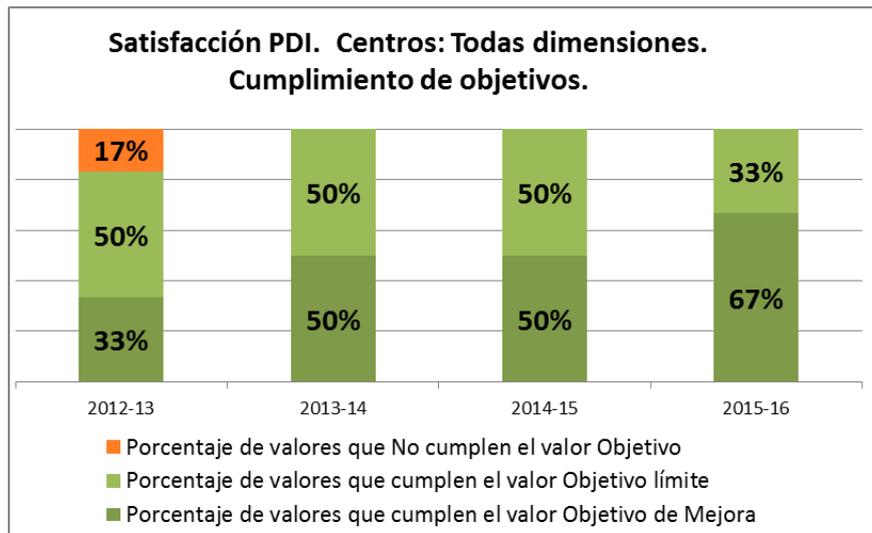


GRÁFICO 6a5.2



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Percepción de los profesores sobre organización y gestión académica de los centros, servicios de apoyo (servicios complementarios), dotaciones y organización del personal académico y recursos/servicios (perspectiva EFQM de desarrollo de servicios para dar valor a los clientes atendiendo a sus necesidades y aseguramiento que las personas disponen de recursos para la realización del servicio). En este ciclo se ha incorporado la valoración de los profesores sobre la actividad del alumnado.

**Integridad:** Procedimiento definido. Gestión de los datos por Unidad especializada (SPE). Realización anual. Sistema de distribución de resultados (evidencia). Análisis: Comités de Calidad de los Centros. Dirección.

**Segmentación:** Por Centros, titulaciones. Las dimensiones agrupan un total de 68 ítems, si bien existen diferencias entre algunas encuestas de los Centros.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es creciente incluso partiendo de altos valores iniciales conseguidos. En este ciclo se ha incluido la valoración de la actividad del alumno con un incremento significativo de 10 puntos porcentuales, acercándose a los valores del resto de las dimensiones (global 90%).

Los resultados complementarios de las medias corroboran el avance general descrito, con dimensiones en valores de "4", salvo el de actividad de estudiantes que alcanza "3,5".

**Objetivos:** El objetivo lineal mínimo del contrato programa con los Centros se cumple para todas las dimensiones y ciclos, también para el de actividad de estudiantes que lo alcanza en la última medición. Respecto al sistema de objetivos con valor de mejora y límite se observa que se cumplen para todos los tres últimos ciclos, siendo, además, relevante que se avanza en el porcentaje del cumplimiento del objetivo de mejora (avance en un 5%).

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Enfoques: 1. Diseño, planificación, seguimiento y acreditación de los planes de estudios (EEES, verificados por ANECA, Acreditados por AAC). 2. Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros. 3. Despliegues de Servicios complementarios académicos sistematizados por procesos. 4. Políticas de Recursos.

**Confianza:** Los resultados están consolidados en valores superiores al 90% y se sigue avanzando y los enfoques se siguen aplicando y mejorando. Ejemplos: certificación piloto de los SGC de los Centros por la ANECA (Ciencias de la Salud, Experimentales), resultados de informes de seguimiento y acreditaciones de los títulos.

### Estrategias de apoyo:

Elementos impulsores PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados. D55. Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente. D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación. D54. Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación.

Respecto a los elementos impulsores se contempla en el PEUJA II en líneas del objetivo: Promover el reconocimiento del PDI a partir de una evaluación global de su actividad (docencia, investigación y gestión), así como la acción estratégica de potenciar la orientación de las comisiones de garantía de la calidad hacia el avance y consolidación de las titulaciones (Elaboración de planes anuales de mejora concretos asociados a cada una de las titulaciones).

**Mejora.** Respecto a la encuesta son de aplicación las mejoras indicadas en el resultado 6a3.

### 6a6- Evolución de la satisfacción de los alumnos con la organización y gestión académica de los Centros. Acciones del Plan Tutorial.

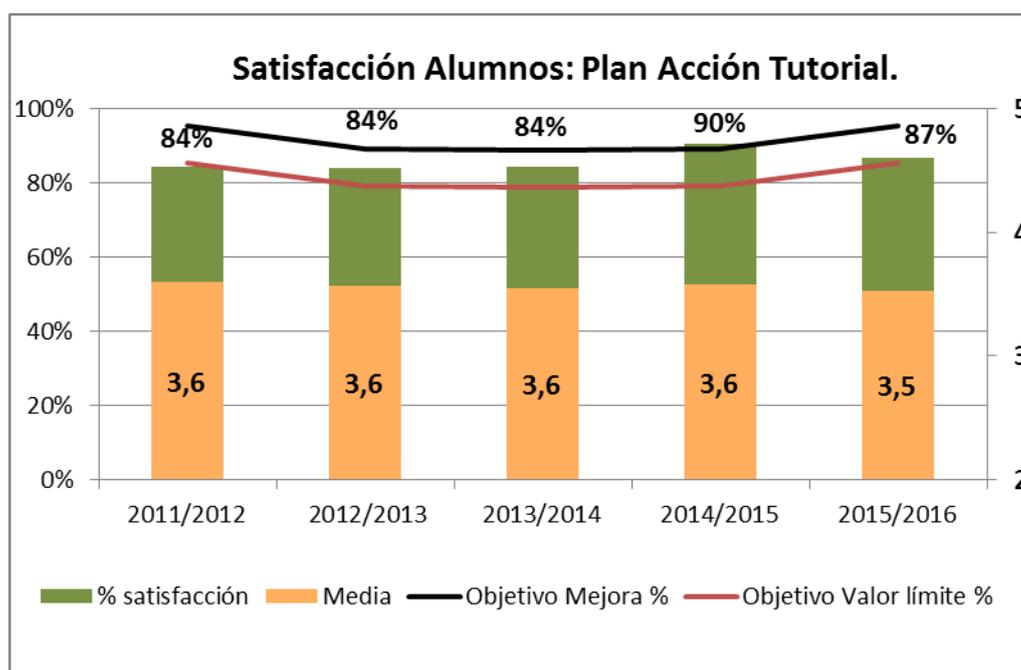
**Información:** Se selecciona este ítem específico de la encuesta de centros (no existe correlación con la encuesta de la labor docente por lo que es específico). Se asocia a servicios de apoyo al alumnado en su proceso de estudios. Se asocia a los datos de rendimiento o despliegue de la acción tutorial (Indicador 6b13 participación de profesores).

#### DATOS BÁSICOS.

Plan de Acción Tutorial	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	
% satisfacción	87%	90%	84%	84%	84%	90%	87%	→↑↓
Objetivo Mejora %		90%	90%	89%	89%	89%	90%	↓↑↓
Objetivo Valor límite %		82%	85%	79%	79%	79%	85%	↑↑↑
Media	3,6	3,9	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5	→

Nota: de acuerdo con el sistema de objetivos de mejora en indicadores de percepción, cuando se alcanza el valor de 90% el objetivo es sostener.

GRÁFICO 6a.6



 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Percepción de los alumnos sobre programas implantados por la Universidad en apoyo al proceso docente: acción tutorial (perspectiva EFQM de desarrollo de servicios para dar valor a los clientes atendiendo a sus necesidades).

**Integridad/Segmentación:** Indicado para la encuesta de centros

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es creciente para las dos últimas mediciones aunque con descenso en la última, si bien los valores están en torno al 90%. La media se mantiene en niveles constantes de 3,5.

**Objetivos:** Se aplica el sistema de objetivos con valor de mejora y límite, consiguiéndose continuamente y mejorando la consecución del valor máximo de mejora.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Plan de Innovación Docente (2013-2015). Continuidad Plan de Innovación e Incentivación de las Buenas Prácticas Docentes En La Universidad De Jaén 2016-2019 (Plan I2D-UJA 2016).

Estrategia implantada: Fomentar la innovación y la mejora de la función docente. Acción: impulsar el plan de innovación docente y formación del profesorado.

**Estrategia de apoyo:** D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación.

**Relación:** Indicador 6b.13 satisfacción plan de acción tutorial de la encuesta de centros.

## Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios complementarios.

**Información:** Se seleccionan resultados de satisfacción por la prestación de servicios complementarios universitarios, que se consideran claves, y de los servicios prestados de apoyo necesarios para la prestación de las funciones universitarias.

**Integridad:** Procedimiento estratégico definido en el SIGC-SUA. Gestión de las encuestas y de los datos por Unidad especializada (SPE). Ficha técnica/estadística de la encuesta. Realización anual. Sistema de distribución de resultados y análisis (informes de seguimientos de procesos de las Unidades, Comité de Calidad, Revisión y Mejora de la Dirección).

**Segmentación:** Por procesos/servicios. Estructuradas en ítems particularizados en función de factores de calidad identificados para cada servicio. Preguntas comunes sobre valoración global y percepción sobre la mejora.

## 6a7. Evolución del grado de satisfacción con la gestión de la UJA en el programa de prácticas de empresa. Alumnos.

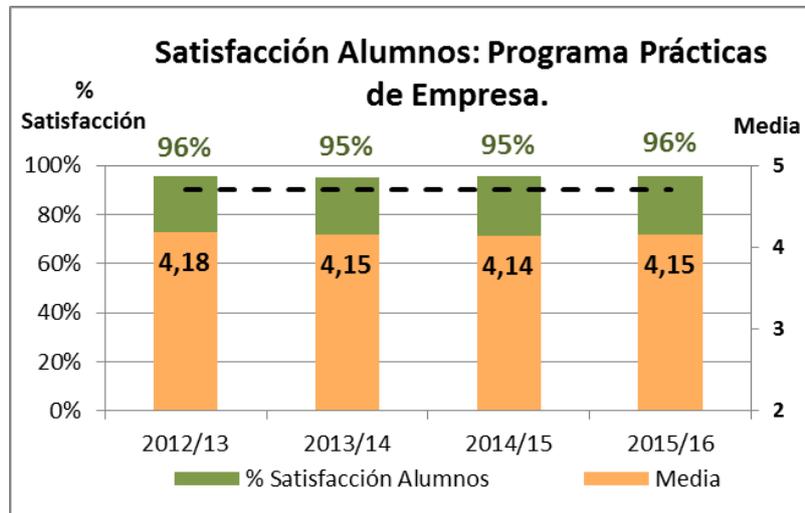
**Información:** Se selecciona el indicador global de satisfacción de los alumnos sobre el programa prácticas de empresas. Se enmarca en el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

### DATOS BÁSICOS.

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	
--	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--

% Satisfacción Alumnos	95,6%	97,0%	95,9%	94,9%	95,5%	95,7%	→
Objetivo Satisfacción	90%	90%	90%	90%	90%	90%	↑
Media	4,10	4,20	4,18	4,15	4,14	4,15	→

**GRÁFICO 6a.7**



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Percepción de los alumnos sobre programas implantados por la Universidad en apoyo al proceso docente: prácticas de empresas.

**Integridad/Segmentación:** Aspectos generales indicados para el sistema de encuestas del SIGC-SUA. Plataforma Ícaro gestionado por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. **Encuesta se activa de forma automatizada por la plataforma para todos los que concluyen la práctica.**

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es sostenida en valores de satisfacción por encima del 90% y la media por es superior a 4 (Escala 1-5).

**Objetivos:** Se mantiene como objetivo el valor máximo del 90% (nivel máximo de sostenibilidad para los indicadores de percepción), superándose en todo el ciclo.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Programa de prácticas de empresa. 2. Formalización de convenios con entidades. Ver indicador 6b20. Continuidad de la línea estratégica de Potenciar y mejorar el servicio de prácticas en empresa para el alumnado de la Universidad.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. P53. Potenciar el programa de prácticas externas.

## PARTICIPACIÓN.

Programa Prácticas de empresa. Satisfacción.	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tasa de participación de alumnos	44,03%	47,27%	36,4%	43,42%	41,18%	34,17%
----------------------------------	--------	--------	-------	--------	--------	--------

## 6a8. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Encuestas SIGC-SUA.

**Información:** Satisfacción general en medias de todas las encuestas generales de servicios que se prestan a través de los procesos del SIGC-SUA. Por su amplitud permite disponer de una visión de la evolución general de la satisfacción y de la percepción sobre la mejora. Se utilizan los tres ciclos que se evalúan en los informes de retroalimentación del SIGC-SUA. Los destinatarios de las encuestas están establecidos en las fichas técnicas, estos depende de la naturaleza y destino del servicio prestado.

**Integridad:** Procedimiento estratégico definido en el SIGC-SUA. Gestión de las encuestas y de los datos por Unidad especializada (SPE). Ficha técnica/estadística de la encuesta. Realización anual. Sistema de distribución de resultados y análisis (informes de seguimientos de procesos de las Unidades, Comité de Calidad, Revisión y Mejora de la Dirección).

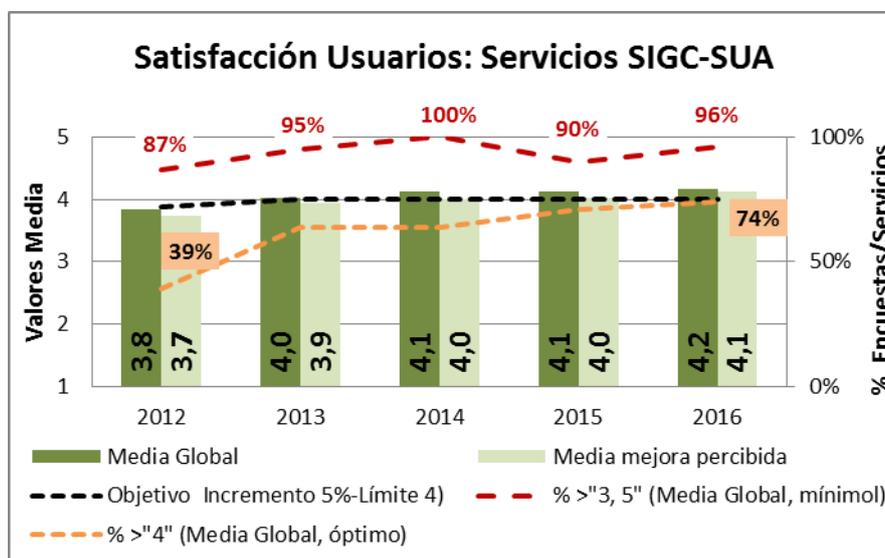
**Segmentación:** Por procesos/servicios. Estructuradas en ítems particularizados en función de factores de calidad identificados para cada servicio. Preguntas comunes sobre valoración global y percepción sobre la mejora.

### DATOS BÁSICOS.

Encuestas Generales del SIGC-SUA										
	2011	2012	2013	2014	2015*	2016				
Media Global de satisfacción	3,70	3,84	4,04	4,13	4,12	4,16	↑→↑			
Media Global de percepción sobre la mejora	3,66	3,75	3,94	4,01	4,02	4,12	↑↑↑			
Objetivo general	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00				
% > a "3, 5" (Global)	92,86%	90,00%	95,65%	100%	96%	96%	↑↓→			
% > a "4" (Global)	25,00%	39,13%	60,87%	65%	70%	74%	↑↑↑			

\* Los años se corresponden a ciclos de gestión que concluyen en marzo del siguiente año indicado.

GRÁFICO 6a.8



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios, de gestión y apoyo a las docencia, investigación y gestión de la Universidad. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA. El alcance está referido a 23 servicios esenciales incluidos en 12 procesos claves de gestión.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del valor de la media es creciente hasta consolidarse en valor "4"-Bastante satisfecho", tanto en valoración global como en percepción sobre la mejora. El porcentaje de encuestas en el que la media es igual o supera el valor "4" tiene una tendencia creciente alcanzando el 70%. Salvo alguna excepción puntual la totalidad de las encuestas el valor de la media excede a "3,5".

**Objetivos:** Se opta por aplicar el sistema de objetivos con valor de mejora y límite. Al valor de mejora se aplica un 5% de incremento respecto al valor de la anterior medición, hasta alcanzar el valor sostenible en "4". En ambos ítems representados, se cumplen los objetivos.

**Causa-Confianza:** Enfoques: Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA).

Ver 6b.16 (compromisos de calidad).

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. RS8. Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad.

## PARTICIPACIÓN

Encuestas Generales del SIGC-SUA*							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Media Global de satisfacción	49,54%	67,00%	55,00%	46,33%	58,19%	68,39%	↓↑↑

\* Valores medios de la encuesta general

## 6a9.Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Unidad de Publicaciones.

**Información:** Satisfacción general específica de la gestión de la Unidad de Publicaciones. Grupos de interés autores.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

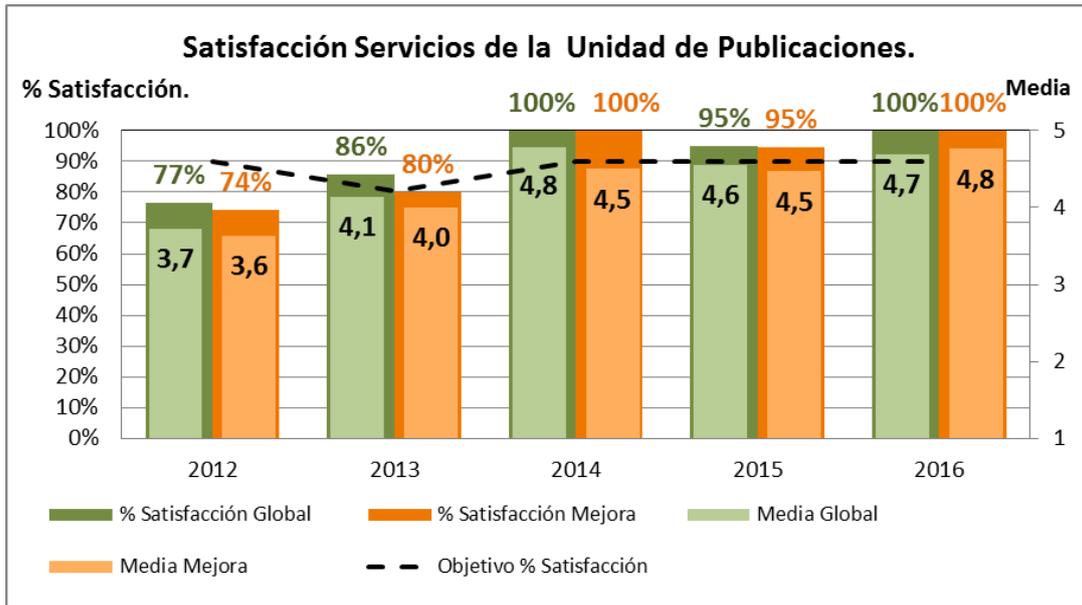
Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

### DATOS BÁSICOS.

	2012	2013	2014	2015	2016
% Satisfacción Global	77%	86%	100%	95%	100%
% Satisfacción Mejora	74%	80%	100%	95%	100%
Objetivo % Satisfacción	90%	81%	90%	90%	90%
Media Global	3,73	4,14	4,78	4,56	4,69
Media Mejora	3,63	4,00	4,50	4,47	4,76



GRÁFICO 6a. 9



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios, de gestión y apoyo a las docencia, investigación y gestión de la Universidad. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA. Encuesta General de la Unidad de Publicaciones.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** Tanto para la satisfacción global como para la percepción sobre la mejora, la tendencia es creciente en % de satisfacción con desviación negativa en 2015, si bien mantiene niveles superiores al 90%. La media es creciente hasta sostenerse en valores de 4,5 (Escala 1-5).

**Objetivos:** Sistema de objetivos con valor de mejora y límite. Para ambos ítems, se alcanzan los objetivos de mejora, manteniéndose en los últimos ciclos en el valor estimado de sostenibilidad (90% de satisfacción).

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Estrategia mantenida: Potenciar el servicio de publicaciones de la Universidad de Jaén.

Ver indicador 6b18.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad de mantener el SIGC-SUA como sistema de mejora continua.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. C62. Optimizar el funcionamiento de la Editorial Universitaria e impulsar la oferta electrónica. C61. Potenciar la Editorial Universitaria de la Universidad

**Tasa de participación encuesta satisfacción de La Unidad de Publicaciones.**

2011	2012	2013	2014	2015	2016
12,07	55,17	17,07	38,36	61,43	43,28

## 6a10. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Biblioteca.

**Información:** Satisfacción general sobre los servicios prestados por la Biblioteca y sobre la mejora percibida en la gestión. Grupos de interés Comunidad Universitaria.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA. La encuesta se estructura en 18 ítems específicos y dos generales de satisfacción y de percepción sobre la mejora. Análisis: Dirección. Comisión de Biblioteca.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

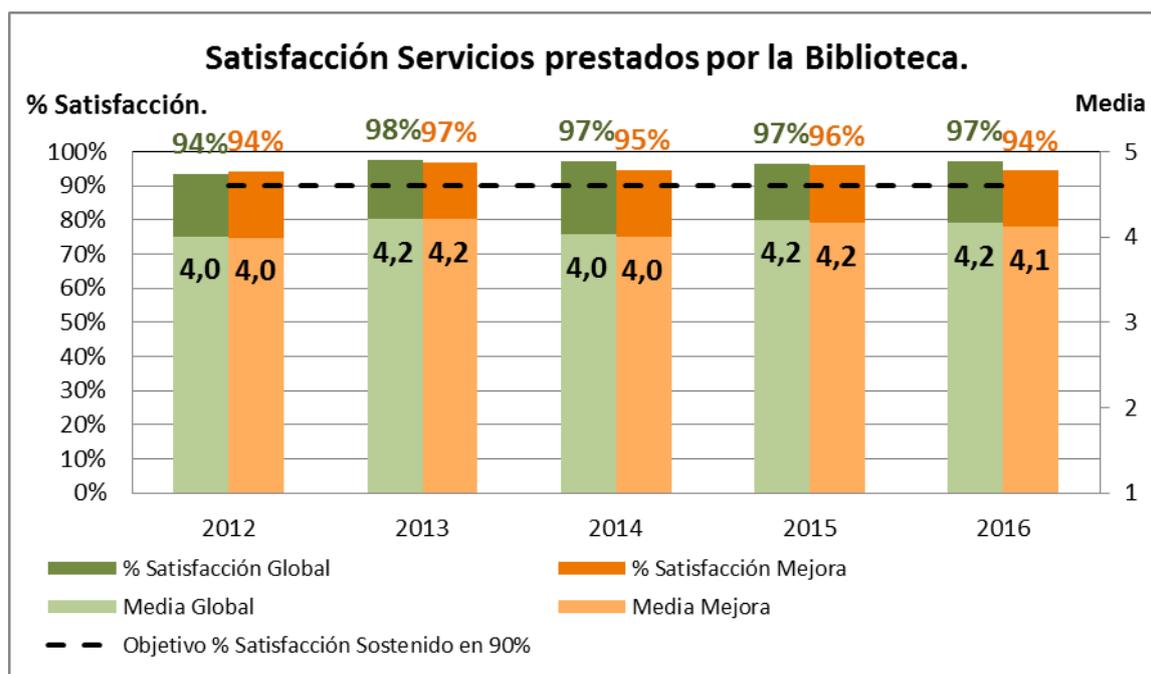
### DATOS BÁSICOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
% Satisfacción Global	93,0%	93,5%	93,5%	97,7%	97,09%	96,60%	97,34%	→
% Satisfacción Mejora	90,2%	94,2%	94,2%	96,8%	94,61%	95,88%	94,37%	→
Objetivo % Satisfacción Global	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
Media Global	4,02	4,07	4,01	4,20	4,03	4,20	4,16	↑→
Media Mejora	3,84	3,95	3,99	4,21	4,00	4,16	4,12	↑→

### Tasa de participación encuesta satisfacción de Biblioteca.

2011	2012	2013	2014	2015	2016
100%	100%	100%	100%	100%	100%

### GRÁFICO 6a.10



### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios, de gestión y apoyo a las docencia, investigación y gestión de la Universidad. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA. Encuesta sobre servicios prestados por la Biblioteca.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA. Encuesta revisada. 2013.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es sostenida en valores de satisfacción por encima del 90% y la media por es superior a 4 (Escala 1-5).

**Objetivos:** Se mantiene como objetivo el valor máximo del 90%, superándose en todo el ciclo.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de ofertas de servicios de la Biblioteca. Ampliación de servicios. Ver indicador 6b17.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

## 6a11. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Actividades Físico-Deportivas.

**Información:** Satisfacción general sobre la oferta y desarrollo de las actividades Físico deportivas. Grupos de interés Comunidad Universitaria y usuarios externos.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA. Ver segmentación y ampliación del sistema de encuestas del SAFID.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

### DATOS BÁSICOS.

#### Evolución de la media de satisfacción de los usuarios del SAFYD según tipología de actividad. Actividad-Oferta.

Tipología actividad	CURSO 10-11		CURSO 11-12		CURSO 12-13		CURSO 13-14		CURSO 14-15		CURSO 15-16	
	Actividad	Oferta										
AF_JAEN	4,51	4,27	4,69	4,49	4,6	4,45	4,37	4,41	4,55	4,33	4,67	4,58
AF-LINARES	4,81	4,58	4,58	4,1	4,54	3,99	4,65	4,26	4,11	3,21	3,87	3,42
AFN	4,71	4,56	4,73	4,63	4,72	4,49	4,65	4,5	4,5	4,38	4,55	4,40
CP	3,94	4,04	3,83	3,89	3,81	3,86	3,81	3,72	3,97	4,09	4,03	4,02
CAU	4,08	4,19	4,2	4,12	3	3,4	3,41	3,59	3,29	3,51	4,25	4,33
CEU	4,71	4,64	4,4	4,73	4	4,09	4,4	4,5	3,8	4	4,58	4,75

#### Evolución del porcentaje de satisfacción de los usuarios del SAFYD sobre la Actividad-Oferta por campus.

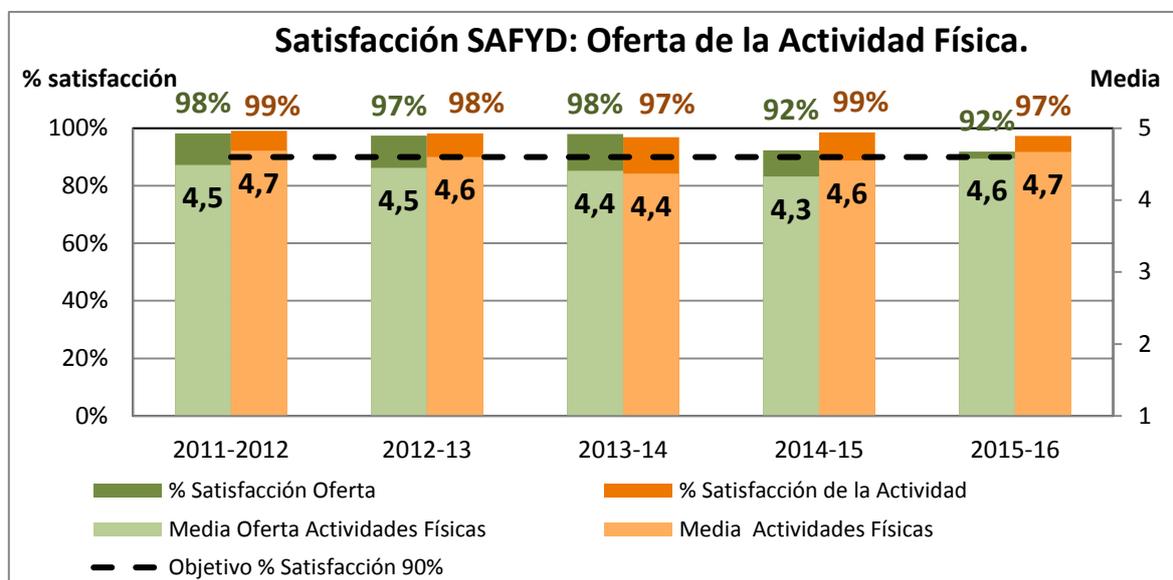
Satisfacción/ Campus	CURSO 10-11		CURSO 11-12		CURSO 12-13		CURSO 13-14		CURSO 14-15		CURSO 15-16	
	Insatisf.	Satisf.										

Campus Jaén												
Actividad	0,71%	99,29%	0,83%	99,17%	1,96%	98,04%	3,59%	96,41%	1,10%	98,90%	0,86%	99,14%
Oferta SAFYD	3,31%	96,69%	1,00%	99,00%	1,74%	98,26%	1,80%	98,20%	4,95%	95,05%	4,31%	95,69%
Campus Linares												
Actividad	0,00%	100,00%	0,91%	99,09%	0,82%	99,19%	0,00%	99,99%	5,26%	94,74%	9,38%	90,63%
Oferta SAFYD	2,00%	98,00%	5,54%	94,46%	5,74%	94,26%	2,94%	97,06%	36,84%	63,16%	21,88%	78,13%
Total												
Actividad	0,62%	99,38%	0,85%	99,15%	1,72%	98,28%	3,12%	96,88%	1,46%	98,54%	2,70%	97,30%
Oferta SAFYD	3,14%	96,86%	1,77%	98,23%	2,58%	97,42%	1,95%	98,05%	7,70%	92,30%	8,11%	91,89%

### Participación. Nº de participantes en la encuestas de satisfacción del SAFYD

tipología actividad	CURSO 10-11	CURSO 11-12	CURSO 12-13	CURSO 13-14	CURSO 14-15	CURSO 15-16
AF_JAEN	419	425	452	459	223	201
AF-LINARES		62	92	122	34	19
AFN	225	316	304	214	153	
CP	131	237	266	216	278	
CAU	31	37	50	35	99	156
CEU	16	15	15	11	19	20

GRÁFICO 6a.11



### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

#### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios, formación integral fomento de la actividad físico deportiva en la Comunidad Universitaria y proyección externa en usuarios. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

Ver memoria SAFID.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es sostenida en valores por encima del 90% y la media por es superior a 4 (Escala 1-5).

El valor de satisfacción de la oferta de la última medición desciende hasta el 92%, si bien sigue siendo un resultado sobresaliente, contrasta con anteriores valores obtenidos, la causa es la bajada del valor para el campus de Linares, manteniéndose en un 96% para el campus de Jaén.

**Objetivos:** Se mantiene como objetivo el valor sostenible del 90%, superándose en todo el ciclo medido.

**Comparaciones:** Se disponen de comparaciones externas (Grupo universidades andaluzas-GUA): COMPARATIVAS (2011-2012) Media GLOBAL CUA: 4,03. UJA: 4,14. Posición: 3ª. Mejor: 4,23, se supera la media del grupo y se mantiene una posición cercana al mejor resultado.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de ofertas de servicios del SAFID: Ampliación de oferta. Fomentar la actividad deportiva en los distintos niveles. Incrementar la participación deportiva de las mujeres en todas las actividades organizadas por el SAFYD. Incrementar y mejorar las infraestructuras dedicadas a las actividades culturales y deportivas.

Ver indicador 6b19 y 8b.6.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. R13. Mejorar, adecuar y ampliar las instalaciones deportivas de la Universidad. C5. Conseguir una imagen de Universidad comprometida con los hábitos de vida saludable potenciando la organización de actividades deportivas. Líneas asociadas<sup>3</sup>.

## 6a12. Evolución de la satisfacción con los servicios universitarios. Satisfacción con los servicios que presta el Servicio de Informática. Recursos TIC.

**Información:** Satisfacción general sobre la gestión y prestación de servicios TIC. Grupos de interés Comunidad Universitaria.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA. Ver segmentación y ampliación del sistema de encuestas del Servicio de Informática.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

### DATOS BÁSICOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
% satisfacción	76,92%	81,25%	93,68%	86,89%	89,66%	90,00%	90,32%	↑↑↑
Objetivo mejora		82%	90%	90%	90%	90%	90%	↓↑↓
Objetivo Valor límite		75%	75%	85%	82%	85%	85%	↑
Media Global	3,46	3,44	3,96	4,05	3,9	3,73	3,81	↑↓↑

<sup>3</sup> C51. Promocionar y universalizar la práctica regular de la actividad físico-deportiva entre la comunidad universitaria.

C52. Fomentar la práctica de actividades físicas y deportivas y dar cobertura al deportista de alto nivel universitario.

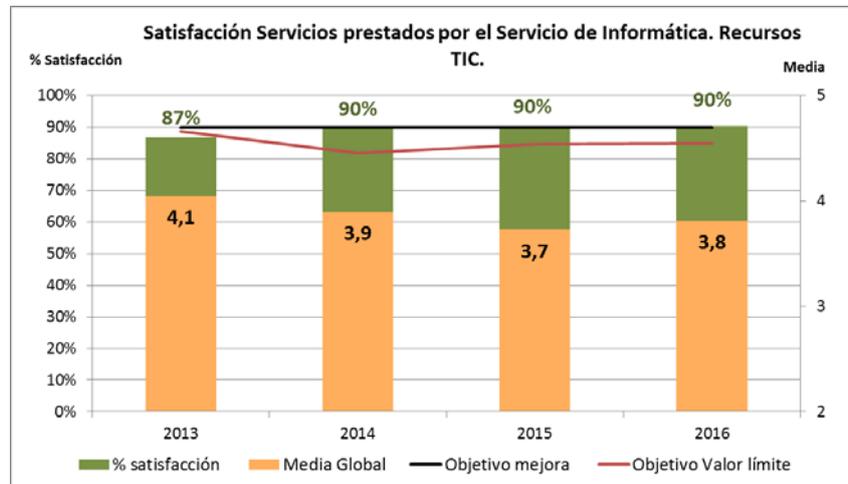
C53. Hacer visible el compromiso de la Universidad de Jaén con la actividad física y la salud.

C54. Propiciar la colaboración con entidades e instituciones públicas y privadas para incrementar la financiación de actividades deportivas.

C55. Crear una red de personas implicadas en promover actividades deportivas y hábitos de vida saludable.

media mejora	3,43	3,14	3,82	3,91	4	3,69	3,76	↑↓↑
<b>Tasa de participación</b>		26,15%	100%	95,21%	89,66%	90,00%	100%	

**GRÁFICO 6a.12**



**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios clave en apoyo a la docencia, investigación y la gestión. Servicios y Recursos TIC. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

Ver memoria Servicio de Informática.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es sostenida en el 90%, tras una desviación negativa en 2013. La media tiene tendencia ligeramente decreciente, aunque el resultado se aproxima al valor “4” “bastante satisfecho” (Escala 1-5).

**Objetivos:** El objetivo de mejora (sostenibilidad al alcanzar el valor 90% de satisfacción se consigue en los dos últimos ciclos, en 2013 se consigue, al menos, el valor límite.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de mejora e incremento de la oferta de servicios TIC:

Ver indicador 6b15, 8b23, 8b24.

Ver en Anexo Recursos TIC.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. R31. Mejorar las infraestructuras TIC de la Universidad. R32. Impulsar el uso de los servicios digitales que dan soporte a la actividad docente, investigadora y de gestión de la Universidad.

## NUEVA PROPUESTA.

### 6a13. Evolución de la satisfacción con la gestión de los contrato de investigación. Investigadores y entidades contratistas.

**Información:** Satisfacción general sobre la gestión y prestación de servicios de apoyo para la gestión de los contratos del artículo 83. Grupos de interés investigadores y entidades contratistas.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA. Ver segmentación y ampliación del sistema de encuestas del Servicio de gestión de la Investigación-OTRI

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

#### DATOS BÁSICOS.

Encuesta satisfacción. Gestión de contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (ART. 83 LOU).

Descripción	2014			2015			2016		
	Índice part.	M. Gobal	%Satisfacción	Índice part.	M. Gobal	%Satisfacción	Índice part.	M. Gobal	%Satisfacción
EPS_SGI 01. Encuesta dirigida a los investigadores.	41,00%	4,58	99,20%	33,33%	4,77	100%	20,43%	4,6	100%
EPS_SGI02. Encuesta dirigida a las empresas o entidades contratantes.	42,38%	4,76	99,5	16,77%	4,89	100%	58,70%	4,89	100%

GRÁFICO 6a.13



#### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios universitarios clave en apoyo a la prestación de servicios de transferencia mediante contratos de investigación. Mecanismos de retroalimentación de los servicios prestados gestionados mediante SIGC-SUA.

**Integridad/ Segmentación:** Indicado para el sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Ver en Anexo de la Memoria. Grupos de Interés. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

#### Rendimientos.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

**Tendencias:** La tendencia del porcentaje de satisfacción es sostenida en el en la máxima valoración para los colectivos investigadores y entidades contratantes. La media tiene tendencia creciente y el resultado supera el valor “4,5” “muy satisfecho” (Escala 1-5).

**Objetivos:** El objetivo de mejora (sostenibilidad al alcanzar el valor superior del 90% de satisfacción) se consigue en Todos últimos ciclos

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA).

Ver indicador 6b22, 9a18.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. I31. Fortalecer la estructura de apoyo a la investigación. I32. Potenciar la Oficina de Proyectos internacionales. I33. Mejorar los procesos de gestión y la colaboración con entidades de investigación.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

## RESULTADOS DE RENDIMIENTO. SUBCRITERIO 6b.

### RENDIMIENTOS ACADÉMICOS.

**Información:** La secuencia lógica sobre los resultados académicos, tal como se ha planteado en el criterio 5 (prestación de servicios) sería:

#### 1. Oferta. 2. Preinscripción-matriculación. 3. Proceso Académico. 4. Rendimientos. 5. Satisfacción

Aplicando el Modelo EFQM y respecto a la presentación de los resultados claves, los indicadores de rendimiento del ámbito académico pueden organizarse en la memoria, a criterio de la organización. En la memoria de 2014 se distribuyeron en el criterio 6 (resultados claves en los clientes) aquellos que se entendían más relacionados con los aspectos impulsores de la satisfacción, y en el criterio 9 (resultados claves de la organización) desde una perspectiva más finalista del proceso académico.

Las comparativas utilizadas son el valor medio de las Universidades Públicas Presenciales (UPP) y el valor medio de las Universidades Públicas Presenciales de Andalucía (UPPA), junto a las dos universidades del grupo comparativo andaluz con igual año de creación y semejanza.

NOTA: EN ESTE PRIMER DOCUMENTO AGRUPAMOS TODOS LOS INDICADORES DE RESULTADO, INTENTANDO SEGUIR UNA LÓGICA PARA SU COMPRENSIÓN.

### FUNCIÓN DOCENCIA. TÍTULOS OFICIALES.

#### Datos previos.

**Posicionamiento.** El nivel de clasificación de la Universidad de Jaén en el contexto de las Universidades Públicas y de tipo presencial. El posicionamiento se utiliza para la comprensión de la situación estructural en el sector y sirve de parámetro para el establecimiento de las estrategias, análisis de los resultados y los criterios para establecer las comparaciones y, en su caso, objetivos.

**Comparaciones:** Las comparaciones utilizadas son:

1. Total. Sistema Universitario Público Universidades presenciales UPP (47). Valor medio
2. Total Andalucía. Sistema Universitario Público Universidades presenciales Andaluzas UPPA (9). Valor medio.
3. Grupo comparativo: Universidades públicas andaluzas presenciales con igual fecha de creación: (GC-1)- (GC-2).

**Datos/Indicadores:** Elaboración Servicio de Planificación y Evaluación/Delegación del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad. **Fuentes:** Datos base del MEC: Estadísticas Universitarias. **Criterio de homogenización:** Se utiliza los datos básicos del MEC siempre que los indicadores de despliegue y resultados incluyan datos del sector.

### Posicionamiento. Acceso de alumnos en Grados. Tasas de ocupación, preferencia y adecuación.

**Información:**

Se completan los resultados con las tasas del MEC sobre ocupación, preferencia y adecuación. Estas tasas pueden asociarse al concepto de “eficiencia” en la medida que representa la relación, en las dos primeras, entre la matrícula de nuevo ingreso y la preinscripción en primera opción con la variable del número de plazas ofertadas. En la tercera (adecuación) las variables que relacionan no incluye el número de plazas ofertadas, relacionando las decisiones de primera opción en preinscripción de los alumnos con el total matriculado por esta vía.

También se indica la evolución del posicionamiento de la UJA mediante el porcentaje respecto al total de Universidades Públicas Presenciales y de las Universidades Andaluzas.

## DATOS BÁSICOS.

	2011-12			2012-13			2013-14			2014-15		
	Ocupación	Preferencia	Adecuación									
<b>U. Públicas</b>	91,27	155,26	71,78	92,32	166,2	72,75	91,1	159,51	74,91	90,95	155,88	76,43
U.Públicas Andalucía	93,75	97,93	66,6	95,55	163,14	67,6	94,73	158,06	68,02	91,31	144,49	72,7
Universidad Almería	91,25	89,69	70,44	88,28	152,23	66,71	86,98	138,12	71,86	83,98	120,67	75,2
Universidad Cádiz	97,18	94,8	65,83	95,69	171,15	65,15	95,63	156,41	66,45	92,9	146,09	72,29
Universidad Córdoba	73,6	87,89	71,39	94,4	158,47	72,91	95,38	157,45	72,65	90,95	148,05	74,9
Universidad Granada	95,8	105,69	67,72	96,44	181,67	69,58	95,96	173,39	69,52	93,55	161,05	74,99
Universidad Huelva	93,42	74,56	58,88	105,08	130,95	67,33	86,97	106,33	64,18	79,52	87,24	67,47
Universidad Jaén	82,9	78,32	70,28	85,62	116,09	72,36	89,37	122,66	72,25	81,6	106,19	77,17
Universidad Málaga	97,69	102,78	68,08	101,07	161,96	69,19	101,13	166,26	68,54	99,14	148,74	73,27
Universidad Pablo de Olavide	99,33	115,42	59,17	99,02	153,14	54,02	99,62	155,48	57,05	93,91	143,87	63,51
Universidad de Sevilla	94,55	103,25	64,39	93,95	172,17	65,37	93,72	168,46	66,27	91,11	156,93	70,61

## Posicionamiento. Tasa de ocupación-tasa de preferencia-tasa de adecuación, en Grados.

	Nacional			Andalucía		
	Ocupación	Preferencia	Adecuación	Ocupación	Preferencia	Adecuación
2011-12.	41	45	29	8	8	3
2012-13.	40	46	31	9	9	2
2013-14.	30	37	31	7	8	2
2014-15.	39	44	25	8	8	1
2015-16.	44	46	32	9	8	3

*Ocupación:* Se define como la relación porcentual entre la matrícula de nuevo ingreso por preinscripción y el número de plazas ofertadas.

*Preferencia:* Se define como la relación porcentual entre la demanda (número de estudiantes preinscritos en primera opción) y el número de plazas ofertadas.

*Adecuación:* Se define como la relación porcentual entre la matrícula de nuevo ingreso en primera opción por preinscripción y la matrícula total de nuevo ingreso por preinscripción.

## GRÁFICOS. 6b.1 6b.2 6b.3

## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Las tasas reflejan la relación final entre la oferta y los resultados de matrícula por prescripción, la demanda que ha generado la oferta y la adecuación de la oferta desde las decisiones de elección los alumnos considerando la matrícula en primera opción.

**Integridad:** Datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema interno de distribución de resultados. Análisis: Centros y Dirección.

**Segmentación:** Disponibilidad por títulos y ramas de conocimiento. A nivel interno, también, por Centros y fases de adjudicación del proceso de preinscripción y matrícula.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** Se particulariza para cada tasa.

**ESTRATEGIA EVALUACIÓN: determinar análisis y explicación. Indicar actuaciones.**

**Objetivos:** Las tres tasas (utilizadas por el MEC) se incorporan como resultado, si bien han de establecerse/relacionarse las estrategias de oferta y captación de alumnos, así como los objetivos, bien en valores o en relación a los diferenciales de las comparativas.

**Comparaciones:** representadas media nacional y andaluza, disponible grupo de universidades comparativo.

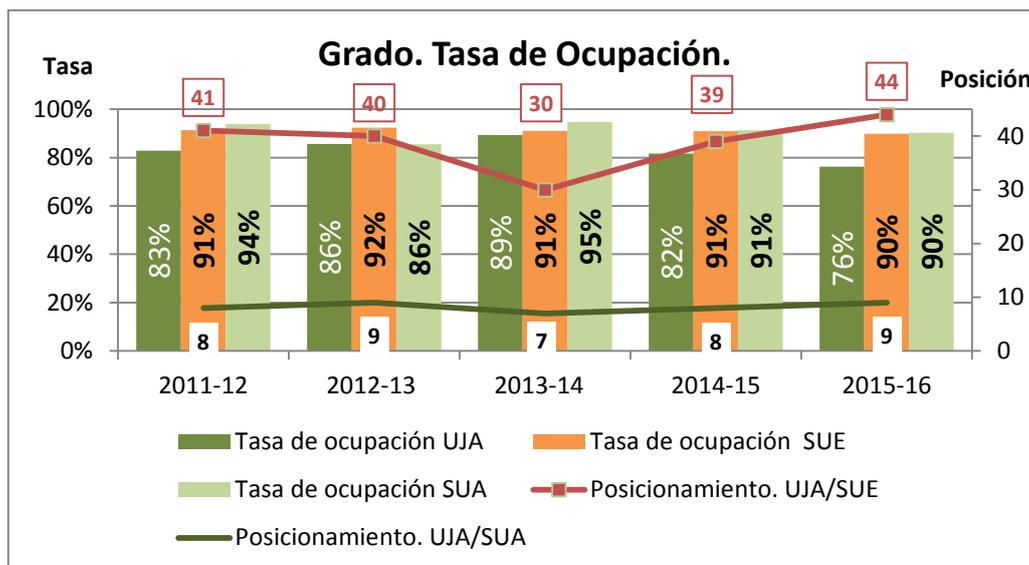
**Causa-Confianza:** Oferta académica. Jornadas de visitas de alumnos de secundaria/padres. Campañas en medios de difusión y promoción de la oferta. Planes de estudios verificados. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros. Imagen y reputación de la Universidad.

Ver en Anexo en GESTIÓN ESTRATÉGICA. PLANES ESTRATÉGICOS. GESTIÓN DEL CAMBIO. Implantación de Titulaciones EEES-Oferta de Títulos (alianzas Interuniversitarias). Oferta Doble Titulaciones Internacionales (Alianzas interuniversitarias).

Estrategias implantadas: potenciar la oferta formativa, acercando la universidad a las demandas sociales, a nuevos mercados y escenarios educativos. Consolidar la captación de alumnos de la zona de alta influencia y penetrar en otras zonas de baja influencia. Adaptar la oferta académica al espacio europeo de educación superior.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. P4. Mejorar la captación de estudiantes y el acceso a la universidad. (P41. Consolidar el número de estudiantes de nuevo ingreso en el marco del sistema universitario). D1. Consolidar y fortalecer la oferta de titulaciones de grado (D11.Consolidar la oferta de grados e implantar nuevos grados ajustados a la demanda y a los cambios del entorno. D12. Optimizar los procesos de propuesta e implantación de nuevos grados. D13. Potenciar las acciones de comunicación y promoción de la oferta formativa de grado).

**6b1.Tasa de ocupación en Grados**



**Rendimientos.**

**Tendencias:** La evolución de la tendencia es creciente hasta el curso 2013-14, iniciándose un descenso significativo en las dos siguientes mediciones. Este descenso contrasta con las comparativas generales en las que se observan que se mantiene el porcentaje.

Para su comprensión utilizamos los datos comparativos del Sistema Universitario Andaluz.

#### Oferta de Nuevo ingreso en Grado. Variación comparativa entre 2013-14 y 2015-2016

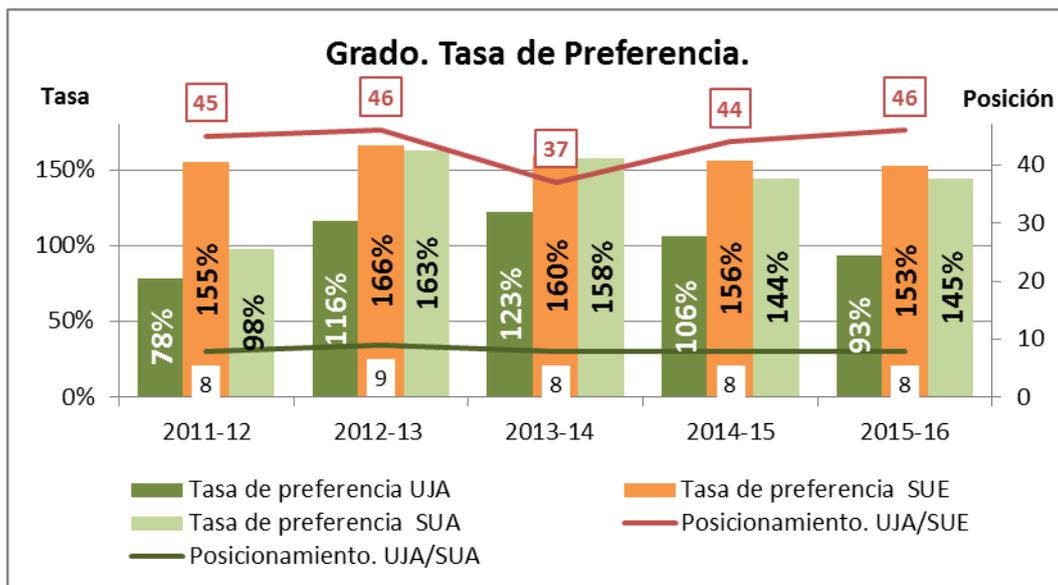
	2013-14	2015-16	%Variación 2013-14 a 2015-16
U. Públicas Andalucía	52988	52788	-0,38%
Universidad Pablo de Olavide	2.080	2530	21,63%
Universidad Córdoba	3.596	3691	2,64%
Universidad Jaén	3.915	3990	1,92%
Universidad Granada	11.251	11200	-0,45%
Universidad Málaga	7.950	7870	-1,01%
Universidad Cádiz	5.033	4978	-1,09%
Universidad Almería	3.345	3270	-2,24%
Universidad de Sevilla	12.983	12431	-4,25%
Universidad Huelva	2.985	2828	-5,26%

#### Matrícula por preinscripción en Grado. Variación comparativa entre 2013-14 y 2015-2016

	2013-14	2015-16	%Variación 2013-14 a 2015-16
U. Públicas Andalucía	50194	47635	-5,10%
Universidad Pablo de Olavide	2.072	2241	8,16%
Universidad Málaga	8.040	7875	-2,05%
Universidad Granada	10.797	10474	-2,99%
Universidad Córdoba	3.430	3248	-5,31%
Universidad de Sevilla	12.168	11318	-6,99%
Universidad Cádiz	4.813	4446	-7,63%
Universidad Almería	2.953	2720	-7,89%
Universidad Huelva	2.596	2273	-12,44%
Universidad Jaén	3.499	3040	-13,12%

Si observamos las tablas ordenadas de las dos variables que intervienen en la tasa de ocupación (*Se define como la relación porcentual entre la matrícula de nuevo ingreso por preinscripción y el número de plazas ofertadas*), se comprende el descenso y el valor de la comparativa, puesto que siendo la UJA que presenta un menor porcentaje de matriculación, a su vez, es una de las universidades que crecen en su oferta. Así, las dos universidades de referencia directa comparativa (Almería y Huelva) superan a la UJA en la Tasa de Ocupación, en parte por un mejor comportamiento en matriculación, pero, especialmente, por haber reducido su oferta, todo lo contrario que la UJA.

## 6b2. Tasa de Preferencia en Grados



### Rendimientos.

**Tendencias:** La evolución de la tendencia es creciente hasta el curso 2013-14, iniciándose un descenso significativo en las dos siguientes mediciones. Este descenso contrasta con las comparativas generales en las que se observan que se mantiene el porcentaje.

Para su comprensión utilizamos los datos comparativos del Sistema Universitario Andaluz.

### Demanda (Preinscritos en primera opción) de Nuevo ingreso en Grado. Variación comparativa entre 2013-14 y 2015-2016

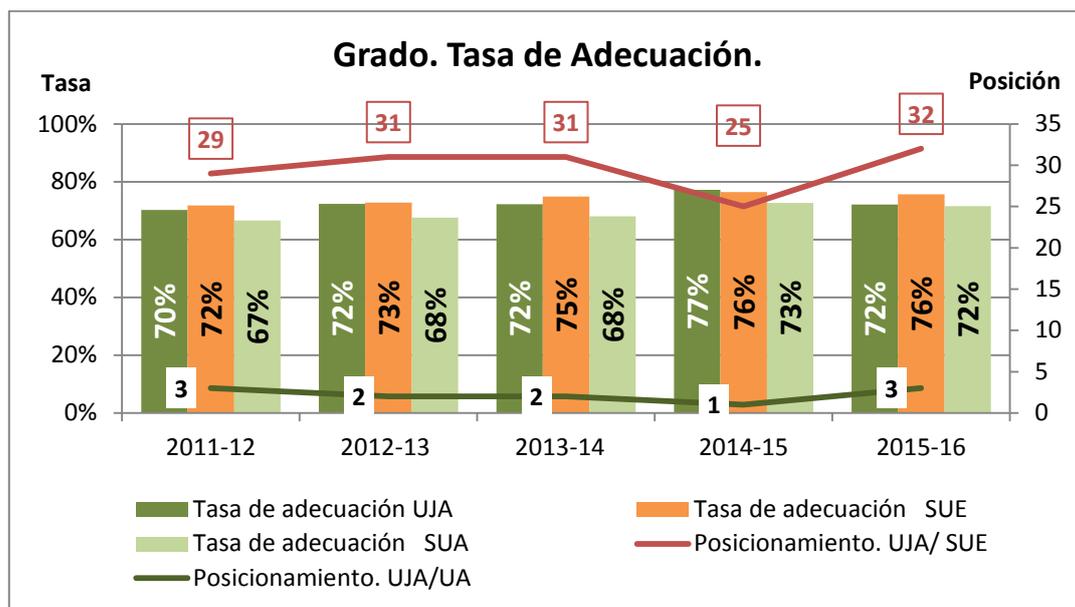
	2013-14	2015-16	%Variación 2013-14 a 2015-16
U. Públicas Andalucía	83754	76782	-8,75%
Universidad Pablo de Olavide	3.234	3237	0,83%
Universidad Córdoba	5.662	5494	-2,30%
Universidad Granada	19.508	18195	-6,14%
Universidad Málaga	13.218	11780	-7,64%
Universidad de Sevilla	21.871	20012	-8,18%
Universidad Cádiz	7.872	7309	-14,06%
Universidad Huelva	3.174	2556	-18,68%
Universidad Almería	5.092	3946	-22,15%
Universidad Jaén	4.802	4253	-22,53%

Si observamos las tablas ordenadas de las dos variables que intervienen en la tasa de Preferencia (*número de estudiantes preinscritos en primera opción entre el número de plazas ofertadas*), se comprende el descenso en la situación comparativa con el sistema universitario andaluz (SUA), y aunque en demanda la UJA ocupa la posición sexta (SUA) al entrar en relación con la oferta (que se incrementa), la tasa de preferencia disminuye. Se observa, que la variación de la demanda disminuye en proporción mayor que la matriculación final de nuevo ingreso.

### 6b3.Tasa de Adecuación en Grados



Posicionamiento. Tasa de adecuación					
	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Tasa de adecuación UJA	70,28%	72,36%	72,25%	77,17%	72,11%
Tasa de adecuación SUE (UPP)	71,78%	72,75%	74,91%	76,43%	75,66%
Tasa de adecuación SUA (UPPA)	66,60%	67,60%	68,02%	72,70%	71,58%
Posicionamiento. UJA/ SUE	29	31	31	25	32
Posicionamiento. UJA/UA	3	2	2	1	3



**Rendimientos.**

**Tendencias:** La evolución de la tendencia es creciente hasta el curso 2014-15, con ligero descenso en el último curso. Se mantiene para todo el ciclo los valores del total nacional y sostiene su posicionamiento por encima del valor de Andalucía y superior respecto a las universidades del grupo comparativo.

La tasa de adecuación contrasta con las tasas de ocupación y preferencia, dado que relaciona dos variables de matriculación sin considerar la proporción de la oferta (opción de la UJA de no ajustarla) el resultado indica alto nivel comparado de adecuación entre la matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en primera opción con respecto al total de matriculados por preinscripción.

**6b4. Oferta y Matrícula en Máster Universitario.**

**Información:**

En la Memoria 2014 se presentó como indicador la relación entre el número de matriculados en la los títulos de Máster oficial y el número de Máster impartidos. Se basaba en la siguiente observación comparativa: *la oferta de la UJA se ha ido adaptando, de acuerdo con sus estrategias, para realizar Máster de interés con sostenibilidad o adecuación con la matriculación, ajustando el número ofertado frente a otras universidades de comparativa que ofertan un número mayor de pero obtienen resultados de matrícula inferiores.* Sin embargo, los datos en las siguientes mediciones se ven alterados por el cambio en política de oferta de Máster que crece hasta posiciones parejas a las universidades de la comparativa, mientras que el dato de matriculación se mantiene.



**Número de Máster impartidos. MEC**

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15*	2015-16**
UJA. Propios	17	23	14	33	37
UJA. Interuniversitarios	8	5	6	5	9
<b>UJA. Total</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>46</b>
GC-1. Total	41	33	40	50	52***
GC-2. Total	44	38	41	37	45***

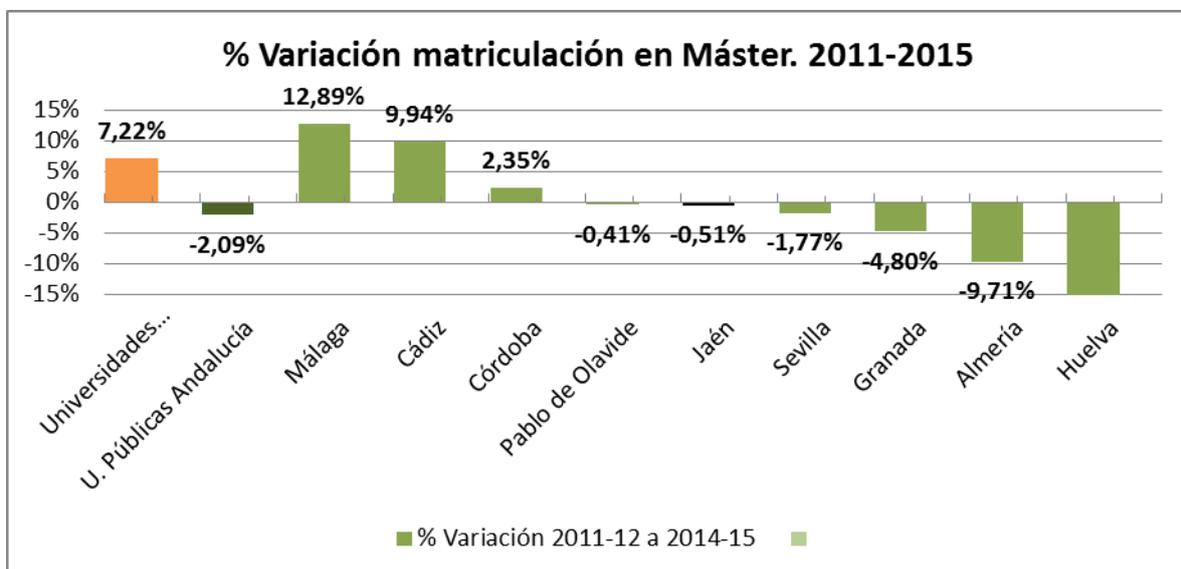
\* Datos MEC. Homogeneizados. \*\* Datos internos. No homogeneizados. \*\*\* Datos de avance del MEC

**Matrícula en Máster impartidos por universidad. MEC.**

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16*	% Variación 2011-2015
Universidades Públicas Presenciales	64.777	77.900	81.724	76.650	78.003	87.625	103.159	7,22%
U. Públicas Andalucía	12.695	14.838	15.891	14.431	14.113	15.559	19.134	-2,09%
Almería	782	1.037	1.040	888	783	939	1242	-9,71%
Cádiz	958	981	946	895	956	1.040	1318	9,94%
Córdoba	1.008	1.375	1.402	1.306	1.218	1.435	1580	2,35%
Granada	3.416	3.756	3.837	3.017	3.158	3.653	4497	-4,80%
Huelva	865	991	943	797	699	635	856	-32,66%
Jaén	840	952	972	867	970	967	1330	-0,51%
Málaga	1.524	1.852	1.924	1.772	1.776	2.172	2581	12,89%
Pablo de Olavide	847	1.033	1.215	1.041	1.095	1.210	1424	-0,41%
Sevilla	2.455	2.861	3.612	3.848	3.458	3.548	4306	-1,77%

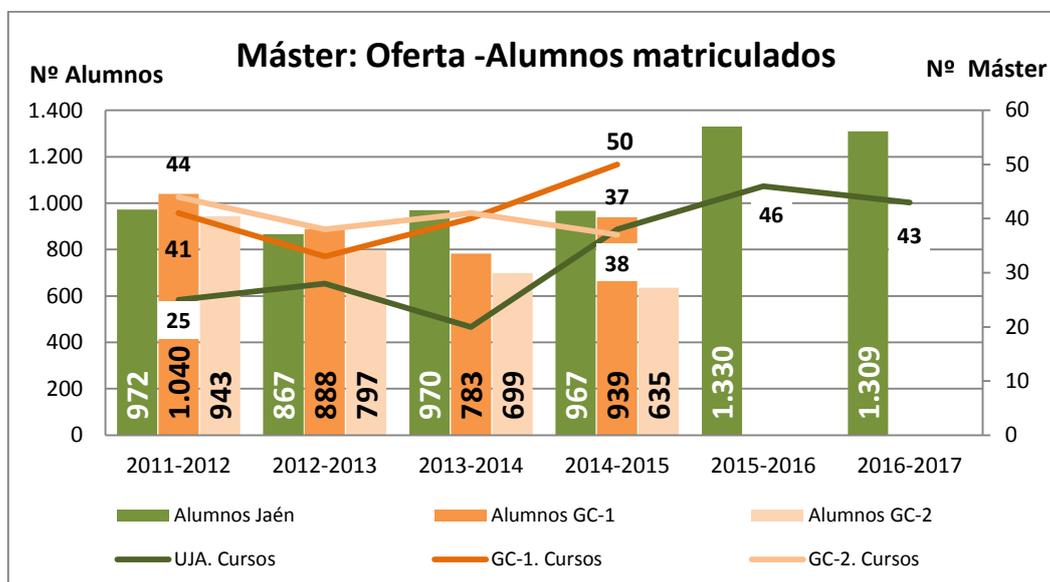
\* Datos MEC. Avance Previsión.

Respecto al número del alumnado matriculado se presenta los porcentajes de variación entre ciclos medidos a efectos de valorar la tendencia comparada de la Universidad de Jaén. La tendencia en la CCAA Andaluza es negativa, siendo el valor comparado de la UJA positivo, si ordenamos los datos (representación gráfica) se observa que es aún más positivo respecto a las universidades comparadas, siendo la 5ª en el posicionamiento en Andalucía.



**Datos de resultados del gráfico.**

Número de Máster impartidos y alumnos matriculados UJA y Grupo comparativo						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
UJA. Cursos	25	28	20	38	46	43
GC-1. Cursos	41	33	40	50		
GC-2. Cursos	44	38	41	37		
Alumnos Jaén	972	867	970	967	1.330	1309
Alumnos GC-1	1.040	888	811	939		
Alumnos GC-2	943	797	757	635		
				Anuario 984 SIUE 967	Fuente SIUE. Avance. Anuario 1248.	Fuente Anuario



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Relación entre la oferta de máster y el número alumnos matriculados según los datos homogeneizados en serie por el MEC. Demuestran una relación de interés de los alumnos por la oferta y el nivel de eficiencia que se consigue por el número de alumnos que se matriculan.

**Integridad:** Datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema interno de distribución de resultados. Análisis: Escuela de Postgrado y Dirección.

**Segmentación:** Disponibilidad por títulos y ramas de conocimiento.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** La oferta ha crecido a partir del curso 2014-15 asimilándose al grupo comparativo. El incremento sigue la tendencia del Sistema Universitario Español (SUE) y del Sistema Universitario Andaluz (SUA).

	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16*	% variación 2011-2015
Títulos Máster Universidades Públicas	2191	2422	2690	2979	3070	35,97%
Títulos Máster Universidades Andaluzas Presenciales	407	422	421	504	538	23,83%

Títulos Máster Universidad de Jaén	17	23	14	33	45	94,12%
------------------------------------	----	----	----	----	----	--------

\* Avance MEC

Respecto a la matriculación, la tendencia es creciente o sostenida.

**Objetivos:** Nota: en PEUJA hay una acción para 2017 que indica 40 títulos.

El objetivo genérico es el incremento del número de matrícula, si bien este ha de ponderarse en función de las tendencias del sistema y el marco comparativo. Ateniéndonos a los porcentajes de variación entre ciclos medidos, la UJA sostiene el valor de matriculados (0,51%) siendo positivo respecto a la media del SUA y muy superior al de las universidades comparadas.

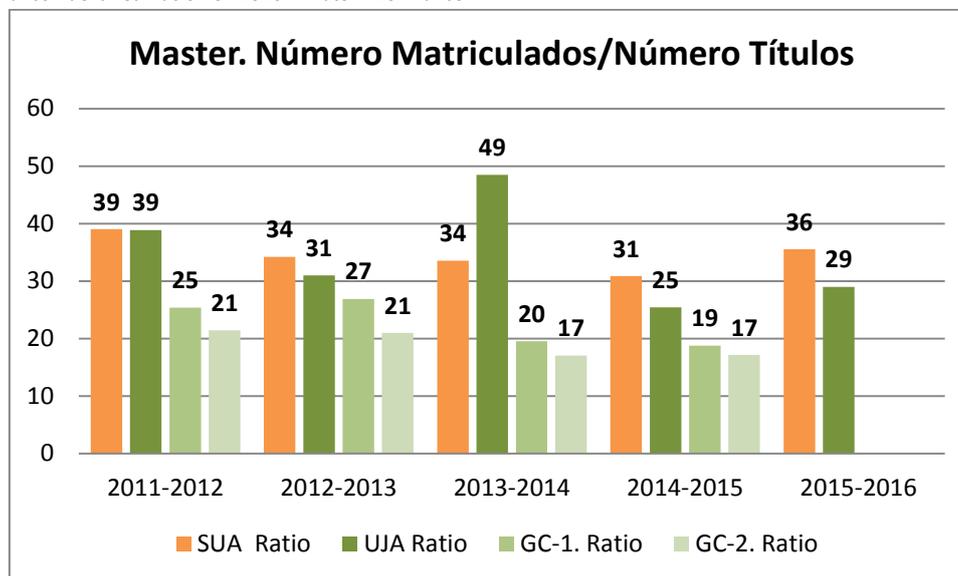
**Comparaciones:** Respecto a la oferta sigue la tendencia de incremento del sistema universitario. Respecto a la matriculación, como se ha indicado, la tendencia es positiva en relación a las comparaciones.

A efectos de valorar la relación entre oferta/matriculación, se aporta la siguiente tabla en la que se calcula el valor resultante de dividir el número de cursos por el número de matriculados (si bien no es una tasa rigurosa en el sentido estadístico, ni tasa homogeneizada del MEC se utiliza como representativa, en cierta medida, del resultado referido). En la representación se observa que la ratio es siempre positiva respecto al grupo de universidades comparadas.

**Master. Título. Alumnos. Ratio alumnos/títulos.**

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
UJA. Títulos	25	28	20	38	46
UJA. Alumnos	972	867	970	967	1330*
UJA Ratio	39	31	49	25	29
GC-1. Títulos	41	33	40	50	
GC-1. Alumnos	1.040	888	783	939	
GC-1. Ratio	25	27	20	19	
GC-2. Títulos	44	38	41	37	
GC-2. Alumnos	943	797	699	635	
GC-2. Ratio	21	21	17	17	
SUA Presenciales Títulos	407	422	421	504	538
SUA Presenciales Alumnos	15.891	14.431	14.113	15.559	19.134
SUA Presenciales Ratio	39	34	34	31	36

Nota: Tabla ampliada. Gráfico nueva realización en 2016. \* Dato MEC Avance



**Causa-Confianza:** Oferta académica. Medios de difusión y promoción de la oferta. Planes de estudios verificados y certificados. Normativas internas sobre Calidad de los Títulos. Imagen y reputación de la Universidad. Valores provisionales curso 2015-2016.

Ver 9a9 y 9a10-

Ver en Anexo en GESTIÓN ESTRATÉGICA. PLANES ESTRATÉGICOS. GESTIÓN DEL CAMBIO. Implantación de Titulaciones EEES-Oferta de Títulos (alianzas Interuniversitarias). Oferta Doble Titulaciones Internacionales (Alianzas interuniversitarias).

Estrategias implantadas: potenciar la oferta formativa acercando la universidad a las demandas sociales, a nuevos mercados y escenarios educativos. Consolidar la captación de alumnos de la zona de alta influencia y penetrar en otras zonas de baja influencia. Adaptar la oferta académica al espacio europeo de educación superior.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D2. Configurar una oferta de másteres oficiales, diferenciada y competitiva, en todas las ramas del conocimiento (D21. Desarrollar una oferta de másteres oficiales, competitiva y diferenciada, en todas las ramas de conocimiento. D22. Optimizar los procesos de implantación y gestión de los másteres, y asegurar la sostenibilidad de la oferta. D24. Desarrollar mecanismos para comunicar la oferta y resultados de los másteres oficiales. D26. Establecer mecanismos para ajustar la oferta de másteres oficiales a las demandas del mercado laboral). P4. Mejorar la captación de estudiantes y el acceso a la universidad. (P41. Consolidar el número de estudiantes de nuevo ingreso en el marco del sistema universitario).

## 6b5. Internacionalización. Movilidad Internacional. Alumnos UJA.

**Información:** Asociado a las estrategias de movilidad internacional se presenta resultados de rendimiento sobre movilidad internacional. Los datos homogeneizados del MEC, a través de los estudios publicados por el Organismo Autónomo Programas Educativos Europeos (OAPEE) concluyen en el curso 2012-2013, esto condiciona la presentación de resultados comparados. Por otro lado se ha incluido en el SIU.MEC para el año 2014-15 datos homogeneizados.

Los datos base de movilidad se obtienen Datos 2006/07 hasta 2013/2014 obtenidos de la memoria publicada en web. Curso 2014/2015 y 2015/2016 datos de la Sección Relaciones Internacionales. Se dispone de amplia información en la memoria interna de gestión de la movilidad internacional.

### Resultados de Movilidad (SALIENTE)

**Información:** Se selecciona los siguientes resultados agrupados con el siguiente enfoque: la política desplegada en la gestión de convenios ha permitido incrementar la oferta.

#### DATOS BÁSICOS.

##### Movilidad internacional. Programas de movilidad salientes.

	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Alumnos UJA. Erasmus	237	248	273	350	410	449	400	400	308	320
Alumnos UJA. Resto del Mundo	18	27	68	69	84	90	66	72*	53	69
<b>Total Alumnos</b>	<b>255</b>	<b>275</b>	<b>341</b>	<b>419</b>	<b>494</b>	<b>539</b>	<b>466</b>	<b>472</b>	<b>361</b>	<b>389</b>
Instituciones con convenio de movilidad	74	69	60	67	135	67	129	769	989	1046
Plazas Ofertadas. Erasmus	414	586	730	843	860	944	956	1075	933	1198

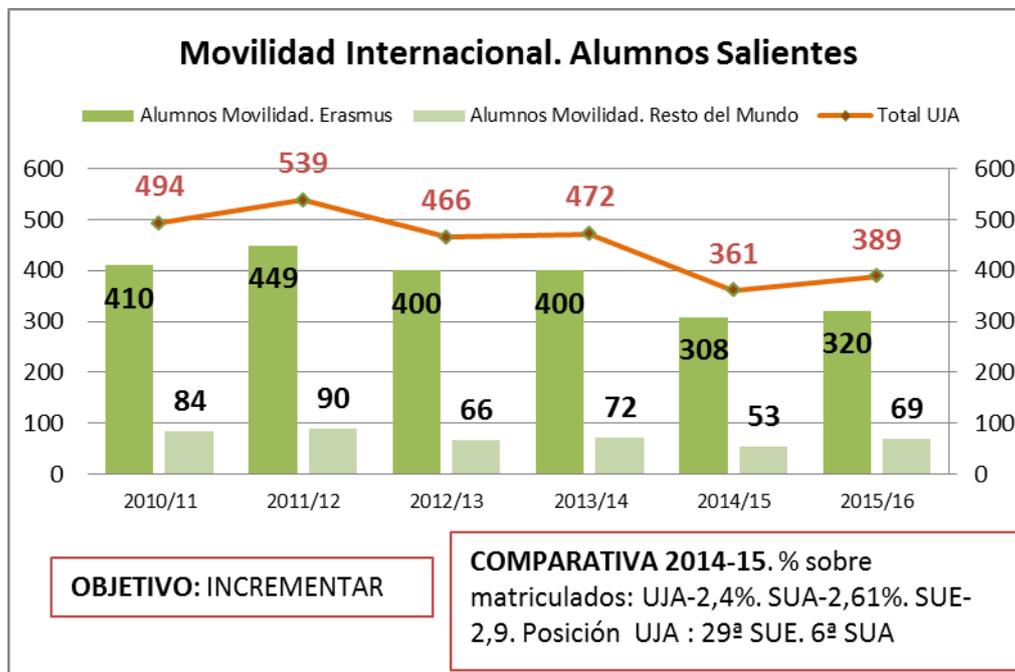
Plazas Ofertadas. Resto del Mundo	32	99	140	149	114	89	112	101	115	162
<b>Total de Plazas Ofertadas</b>	<b>446</b>	<b>685</b>	<b>870</b>	<b>992</b>	<b>974</b>	<b>1033</b>	<b>1068</b>	<b>1176</b>	<b>1048</b>	<b>1360</b>

\* Variación

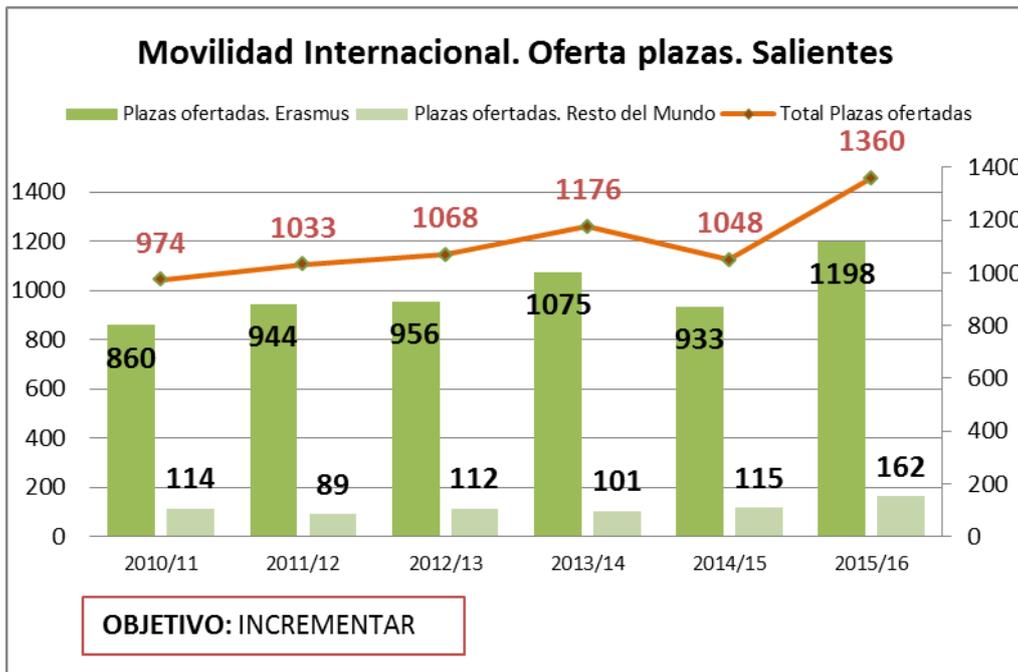
### Estudiantes salientes del SUE por programas (Credit Mobility) por universidad. 2014-15

	total		GRADOS		MASTER		Posición UJA
	Estudiantes que salen por programas	% sobre total matriculados	Estudiantes que salen por programas	% sobre total matriculados	Estudiantes que salen por programas	% sobre total matriculados	
<b>Total</b>	34071	2,67%	33229	2,60%	842	0,07%	
<b>U. Públicas</b>	29352	2,61%	28779	2,56%	573	0,05%	29
<b>Andalucía</b>	6396	2,9%					6
<b>Almería</b>	403	3,2%	403	3,2%			
<b>Cádiz</b>	323	1,6%	306	1,5%	17	0,1%	
<b>Córdoba</b>	682	3,6%	673	3,6%	9	0,0%	
<b>Granada</b>	1882	3,6%	1850	3,5%	32	0,1%	
<b>Huelva</b>	258	2,3%	253	2,3%	5	0,0%	
<b>Jaén</b>	367	2,4%	362	2,4%	5	0,0%	
<b>Málaga</b>	966	2,6%	965	2,6%			
<b>Pablo de Olavide</b>	547	5,4%	537	5,3%	10	0,1%	
<b>Sevilla</b>	968	1,6%	955	1,6%	13	0,0%	

### GRÁFICOS. 6b.5



### GRÁFICOS. 6b.5 bis



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Estrategia de movilidad e internacionalización. Implantación EEES. Servicios complementarios claves. Gestión de convenios en apoyo a las estrategias de la Universidad.

**Integridad:** Datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema de información interna (SIUJA). Gestión de la Información. Servicio de Atención y Ayudas al Estudio (sección de relaciones internacionales) Sistema interno de distribución de resultados. Memoria específica. Análisis: Dirección, Centros.

**Segmentación:** Programas, universidades, titulaciones, estudios-prácticas.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** El número de plazas ofertadas mantiene una tendencia sostenida en Erasmus y creciente en el resto del Mundo. La ratio plazas/alumnos en movilidad indican que la oferta crece para atender la demanda efectiva.

Ratio Plazas ofertadas/alumnos movilidad	2,0	1,9	2,3	2,5	2,9	3,5
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----

La tendencia de alumnos en movilidad es decreciente en los dos últimos cursos. (Contexto de crisis y políticas de becas).

**Objetivos:** Se propone como objetivo incrementar la oferta que se obtiene. Respecto al número de alumnos se plantea con carácter general el incremento aunque se ha de valorar un nivel sostenible adecuado en relación algún criterio.

Objetivo vicerrectorado en presupuesto 2016

Número de estudiantes de la UJA que realizan movilidad en alguno de los programas Erasmus+, programas propios, programas cofinanciados o redes	550 estudiantes
--	-----------------

**Comparaciones:** Se observa que los valores porcentuales del número de alumnos en movilidad saliente son algo inferior a las medias del SUE y SUA, aunque el posicionamiento nacional (29) indica una posición aceptable en relación a la dimensión de la UJA en el contexto universitario, si consideramos otros posicionamientos (alumnos).

**Causa-Confianza:** Políticas y programas de movilidad e internacionalización. Gestión de convenios. Gestión de información, atención y apoyo del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio. Políticas de ayuda económicas adoptadas. Medios de difusión y promoción. Imagen y reputación internacional de la Universidad.

**Estrategia aplicada:** consolidar la presencia de la Universidad de Jaén en el entorno internacional.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D45. Potenciar la internacionalización de la oferta de másteres. D43. Fomentar la atracción internacional de estudiantes y PDI y la movilidad internacional de estudiantes y PDI.

**Estrategia de evaluación:** Es necesario realizar análisis explicativo y determinar nuevas actuaciones y programas que se están desarrollando.

## 6b6. Internacionalización. Movilidad Internacional. Resultados de Movilidad de alumnos en UJA (entrante).

**Información:** Asociado a las estrategias de movilidad internacional se presenta resultados de rendimiento sobre movilidad internacional. Los datos homogeneizados del MEC, a través de los estudios publicados por el Organismo Autónomo Programas Educativos Europeos (OAPEE) concluyen en el curso 2012-2013, esto condiciona la presentación de resultados comparados. Por otro lado se ha incluido en el SIIU.MEC para el año 2014-15 datos homogeneizados de Estudiantes internacionales en programas de movilidad (Credit Mobility) y Estudiantes internacionales con matrícula ordinaria (Degree Mobility). Esto es referidos a Estudiantes internacionales que se definen: Recuento y porcentaje de los estudiantes que acceden al Sistema Universitario español, a una universidad presencial, siendo su país de residencia habitual un país extranjero. Se tienen en cuenta tanto los estudiantes con matrícula ordinaria como los que acceden a través de un programa de movilidad (credit y degree mobility).

Con estos datos realizamos las comparativas y posicionamiento.

Los datos base de movilidad se obtienen Datos 2006/07 hasta 2013/2014 obtenidos de la memoria publicada en web. Curso 2014/2015 y 2015/2016 daros de la Sección Relaciones Internacionales. Se dispone de amplia información en la memoria interna de gestión de la movilidad internacional.

### DATOS BÁSICOS.

#### Movilidad internacional. Programas de movilidad ENTRANTES.

	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Alumnos Movilidad. Erasmus	166	209	229	226	317	330	352	300	334	327
Alumnos Movilidad. Resto Mundo	19	64	92	153	219	170	354	322	204	274
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>273</b>	<b>321</b>	<b>379</b>	<b>536</b>	<b>500</b>	<b>706</b>	<b>622</b>	<b>538</b>	<b>601</b>

Datos ajustados respecto anterior memoria.

#### EN REVISIÓN SE AMPLIA LA PROPUESTA:

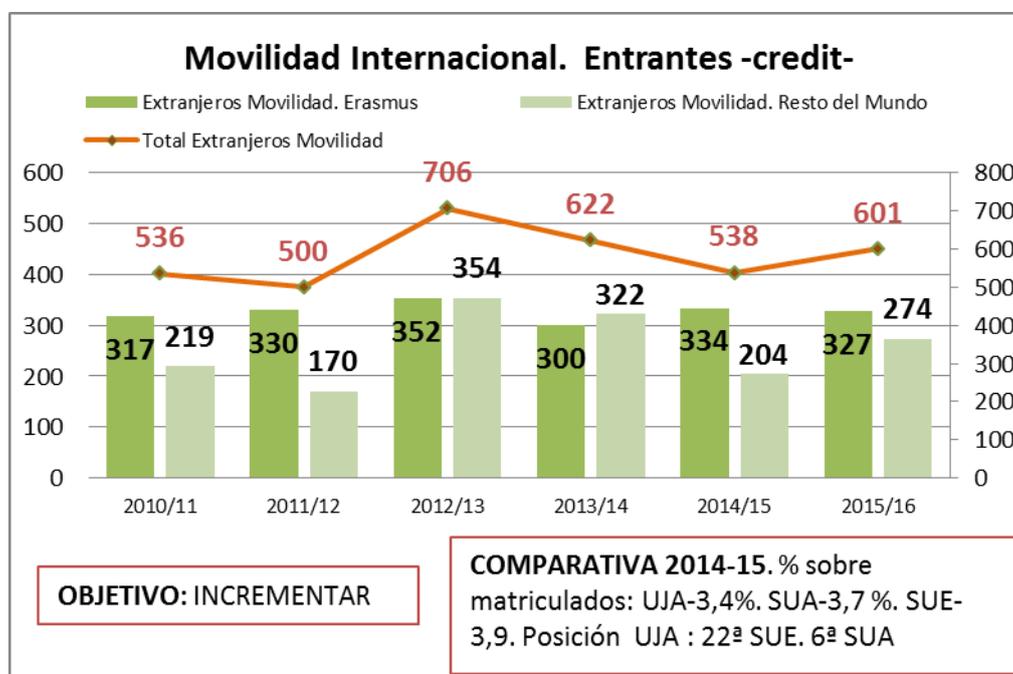
Se incluye los alumnos en programas de movilidad de Cursos CEALM, Fundación Carolina y Estancias Cortas.

Gráfico Movilidad internacional.	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Total Extranjeros Movilidad</b>	<b>572</b>	<b>509</b>	<b>707</b>	<b>675</b>	<b>645</b>	<b>755</b>
Extranjeros Movilidad. Erasmus (1)	294	338	352	329	334	327
Extranjeros Movilidad. Resto del Mundo (2)	219	170	354	322	204	274
Extranjeros Movilidad CEALM (3)	59	1	1	22	105	149
Movilidad Fundación Carolina (4)				2	2	3
Movilidad Estancias Cortas (5)						2
<b>Subtotal 2+3+4+5</b>	<b>278</b>	<b>171</b>	<b>355</b>	<b>346</b>	<b>311</b>	<b>428</b>

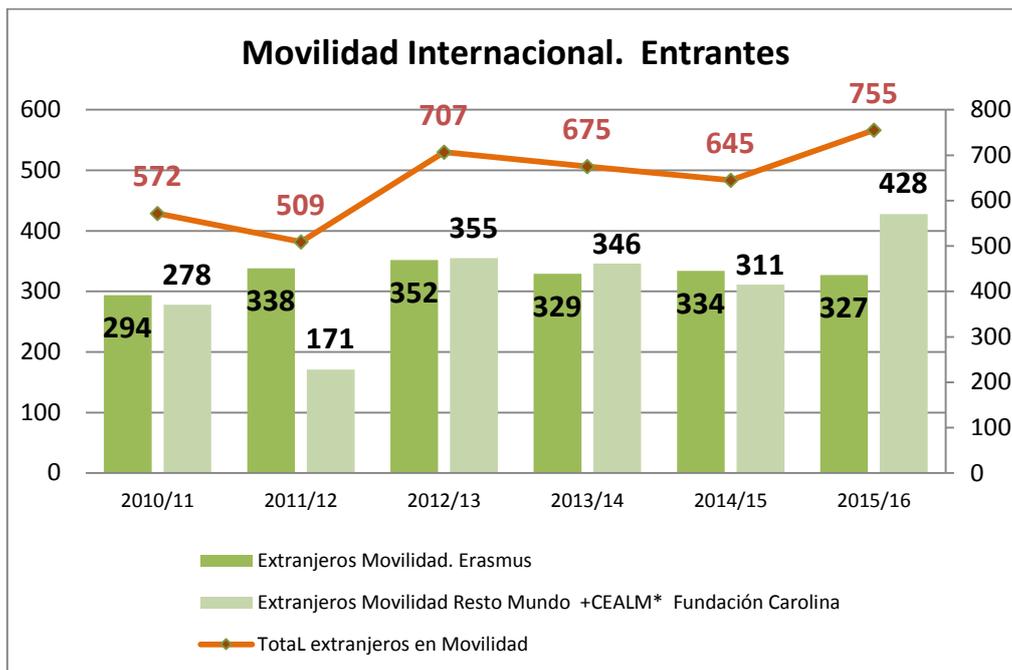
### Estudiantes internacionales por tipo de movilidad. Comparativa.

Universidad	Total		Programas de movilidad (Credit Mobility)			Matricula ordinaria (Degree Mobility)	
	Estudiantes internacionales	% sobre total matriculados	Estudiantes internacionales	% sobre total matriculados y Distribución según movilidad	% sobre total matriculados	Estudiantes internacionales	% sobre total matriculados y Distribución según movilidad
<b>U. Públicas</b>	57053	5,07%	41361	3,68%	3,7%	15692	1,40%
<b>Andalucía</b>	10850	4,7%	8917	83,8%	3,9%	1933	16,2%
<b>Almería</b>	610	4,8%	522	85,6%	4,1%	88	14,4%
<b>Cádiz</b>	737	3,6%	622	84,4%	3,0%	115	15,6%
<b>Córdoba</b>	772	4,1%	575	74,5%	3,1%	197	25,5%
<b>Granada</b>	3269	6,2%	2620	80,1%	5,0%	649	19,9%
<b>Huelva</b>	597	5,3%	544	91,1%	4,8%	53	8,9%
<b>Jaén</b>	576	3,8%	508	88,2%	3,4%	68	11,8%
<b>Málaga</b>	1519	4,1%	1272	83,7%	3,4%	247	16,3%
<b>Pablo de Olavide</b>	652	6,4%	567	87,0%	5,6%	85	13,0%
<b>Sevilla</b>	2118	3,5%	1687	79,7%	2,8%	431	20,3%

### GRÁFICOS. 6b.6



### GRÁFICOS. 6b.6. Ampliado programas de movilidad



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Estrategia de movilidad e internacionalización. Implantación EEES. Servicios complementarios claves de apoyo a estudiantes extranjeros. Gestión de convenios en apoyo a las estrategias de la Universidad.

**Integridad:** Datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema de información interna (SIUJA). Gestión de la Información. Servicio de Atención y Ayudas al Estudio (sección de relaciones internacionales) Sistema interno de distribución de resultados. Memoria específica. Análisis: Dirección, Centros.

**Segmentación:** Programas, universidades, nacionalidad, titulaciones.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** Las tendencias mantienen un ciclo oscilante. En representación ampliada es más sostenido y la tendencia cambia en positivo en el último curso

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN. Sería conveniente disponer para la visita de evaluación del análisis detallado de los programas que puedan afectar al descenso y crecimiento posterior.

**Objetivos:** Incrementar. Se cumple último curso.

Objetivo vicerrectorado en presupuesto 2016

Número de estudiantes extranjeros que realizan movilidad en alguno de los programas Erasmus+, programas propios, programas externos o redes	625 estudiantes
---	-----------------

**Comparaciones:** Se observa que los valores porcentuales del número de alumnos en movilidad entrante son algo inferior a las medias del SUE y SUA, aunque el posicionamiento nacional (22) indica una posición superior en relación a la dimensión de la UJA en el contexto universitario, si consideramos otros posicionamientos (alumnos).

**Causa-Confianza:** Políticas y programas de movilidad e internacionalización. Gestión de convenios. Gestión de información, atención y apoyo. Programas de recepción y acogimiento a los estudiantes extranjeros. Medios de difusión y promoción. Imagen y reputación internacional de la Universidad.

Ver 9a11, 1 y 2. Ver 8a.10 satisfacción de estudiantes internacionales.

**Estrategia aplicada:** consolidar la presencia de la Universidad de Jaén en el entorno internacional.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D45. Potenciar la internacionalización de la oferta de másteres. D43. Fomentar la atracción internacional de estudiantes y PDI y la movilidad internacional de estudiantes y PDI.

**Estrategia de evaluación:** Es necesario realizar análisis explicativo y determinar nuevas actuaciones y programas que se están desarrollando.

## RENDIMIENTOS ACADÉMICOS.

**Información:** La secuencia lógica sobre los resultados académicos, tal como lo hemos planteado en el criterio 5 (prestación de servicios) sería: 1. Oferta. 2. Preinscripción-matriculación. 3. Proceso docente. 4. Rendimientos. Los rendimientos se presentan utilizando las tasas del SIU (MEC) lo que permite disponer de datos verificados y las comparativas.

Las comparativas utilizadas son el valor medio de las Universidades Públicas Presenciales (UPP) y el valor medio de las Universidades Públicas Presenciales de Andalucía (UPPA), junto a las dos universidades del grupo comparativo andaluz con igual año de creación y semejanza.

### DATOS BÁSICOS.

#### Tasas de rendimiento Globales.

**Nota:** se suprimen en la memoria EFQM los valores respecto a las Titulaciones de 1º y 2º ciclo del sistema anterior. Esto implica un cambio de codificación de indicadores presentados.

#### Indicadores de Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Grados.

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-2015	%variación 2010-2015
Rendimiento UPP	71,30%	73,70%	77,90%	78,90%	79,00%	10,80%
Rendimiento UPPA	66,00%	69,20%	74,70%	76,74%	77,21%	16,99%
Rendimiento UJA	67,80%	70,10%	74,50%	77,10%	78,10%	15,19%
Rendimiento GC1		72,40%	76,50%	78,30%	77,20%	6,63%
Rendimiento CG2	63,60%	67,20%	73,10%	72,50%	73,80%	16,04%
Éxito UPP	82,10%	83,70%	86,10%	87,00%	87,30%	6,33%
Éxito UPPA	79,10%	81,70%	84,70%	86,48%	86,89%	9,85%
Éxito UJA	78,80%	81,30%	83,40%	85,80%	85,50%	8,50%
Éxito GC1	77,90%	79,80%	83,50%	88,50%	87,80%	12,71%
Éxito CG2		85,30%	87,20%	84,40%	86,80%	1,76%
Evaluación UPP	86,90%	88,00%	90,50%	90,60%	90,50%	4,14%
Evaluación UPPA	83,50%	84,70%	88,20%	88,69%	88,87%	6,43%
Evaluación UJA	86,00%	86,30%	89,40%	89,80%	91,40%	6,28%
Evaluación GC1	81,60%	84,20%	87,50%	88,40%	87,90%	7,72%
Evaluación CG2		84,90%	87,60%	85,90%	86,80%	2,24%

Grado	2012-13	2014-15
Posicionamiento TASA Rendimiento UJA/UPP	36	27
Posicionamiento TASA Rendimiento UJA/UPPA	5	3
Posicionamiento TASA Éxito UJA/UPP	37	37
Posicionamiento TASA Éxito UJA/UPPA	8	8
Posicionamiento TASA Evaluación UJA/UPP	34	20
Posicionamiento TASA Evaluación UJA/UPPA	4	1

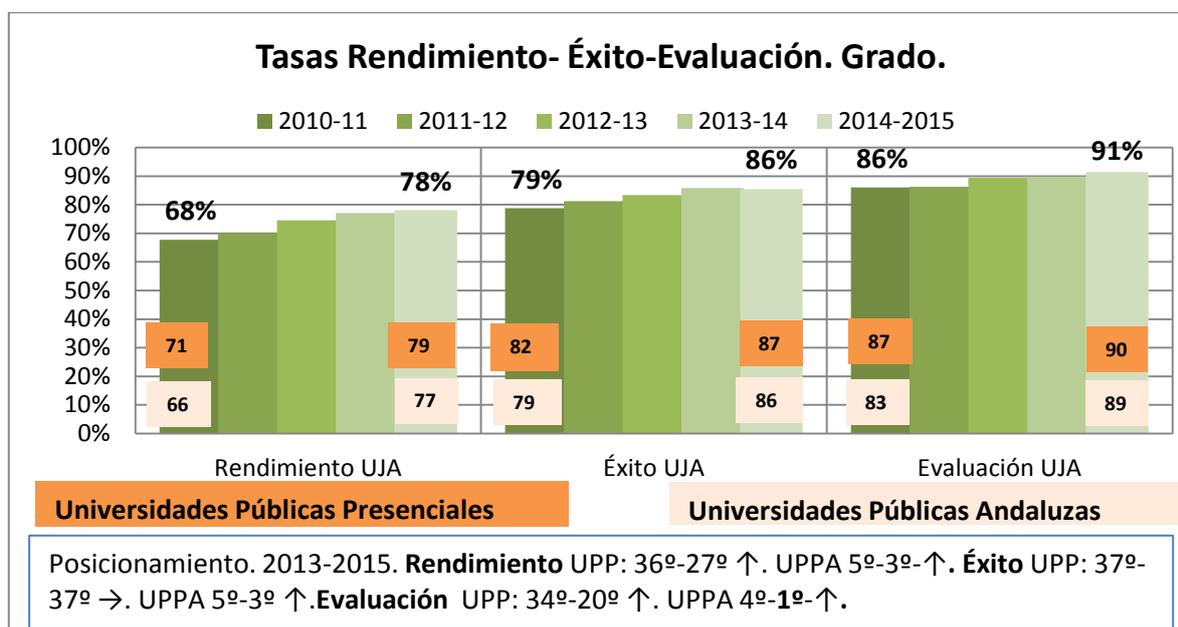
**Indicadores de Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Máster.**

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-2015	%variación 2010-2015
Rendimiento UPP	88,00%	89,20%	91,50%	91,70%	91,70%	4,20%
Rendimiento UPPA	85,80%	87,20%	91,20%	91,01%	91,93%	7,15%
Rendimiento UJA	77,28%	69,48%	89,14%	81,60%	89,10%	15,30%
Rendimiento GC1	82,40%	89,60%	91,00%	93,70%	94,50%	5,47%
Rendimiento CG2		89,90%	92,70%	92,10%	90,30%	0,44%
Éxito UPP	97,40%	98,10%	98,80%	98,80%	99,00%	1,64%
Éxito UPPA	93,20%	94,90%	98,70%	98,66%	98,92%	6,14%
Éxito UJA	98,99%	99,44%	99,73%	97,50%	96,60%	-2,41%
Éxito GC1	99,50%	99,50%	99,40%	99,70%	99,70%	0,20%
Éxito CG2		99,40%	99,60%	99,70%	98,90%	-0,50%
Evaluación UPP	90,40%	90,90%	92,60%	92,80%	92,60%	2,43%
Evaluación UPPA	92,00%	91,90%	92,40%	92,24%	92,89%	0,97%
Evaluación UJA	78,06%	69,87%	89,38%	83,70%	92,20%	18,11%
Evaluación GC1	82,80%	90,10%	91,50%	94,00%	94,80%	14,49%
Evaluación CG2		90,40%	93,10%	92,40%	91,20%	0,88%

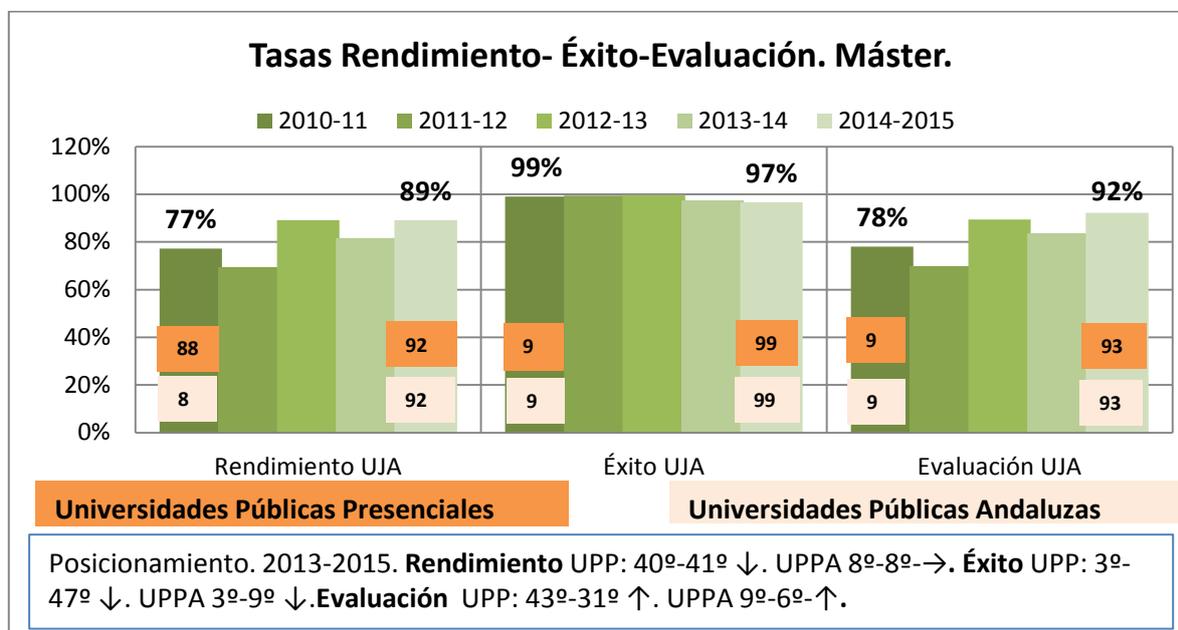
Máster.	2012-13	2014-15
Posicionamiento TASA Rendimiento UJA/UPP	40	41
Posicionamiento TASA Rendimiento UJA/UPPA	8	8
Posicionamiento TASA Éxito UJA/UPP	3	47
Posicionamiento TASA Éxito UJA/UPPA	3	9
Posicionamiento TASA Evaluación UJA/UPP	43	31
Posicionamiento TASA Evaluación UJA/UPPA	9	6

**GRÁFICOS.**

**6b7. Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Grado.**



## 6b8. Tasas de rendimiento, éxito y evaluación. Máster.



### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

#### Evaluación de los niveles de Grado y Máster.

#### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Rendimientos académicos (resultados del proceso/aprendizaje de los alumnos) de los estudios oficiales de acuerdo con las tasas oficiales indicadas por el MEC y que, a su vez, constituyen indicadores básicos de los sistemas de calidad de los títulos oficiales.

Tasa de Rendimiento = Porcentaje de créditos superados sobre créditos matriculados.

Tasa de Éxito = Porcentaje de créditos superados sobre créditos presentados a examen.

Tasa de Evaluación = Porcentaje de créditos presentados sobre créditos matriculados.

**Integridad:** Datos homogeneizados del sistema de información del MEC. Sistema interno de distribución de resultados. Análisis: Centros y Dirección. Comisiones de calidad.

**Segmentación:** Disponibilidad por títulos y ramas de conocimiento. A nivel interno, también, por Centros.

#### Rendimientos.

##### Tendencias:

**Grado.** Los valores de las tres tasas presentan avance en la tendencia de los cinco ciclos. Para completar se presenta el porcentaje de variación de las tasas entre el periodo de inicio 2010 y final de 2015, siendo los valores positivos en las tres tasas (15,19, 8,50, 6,28).

**Máster.** Los valores de las tasas de rendimiento y evaluación presentan avance positivo en el ciclo medido, aunque con oscilaciones. La tasa de éxito se mantiene más sostenible, aunque con ligera tendencia negativa en las dos últimas mediciones. Para completar se presenta el porcentaje de variación de las tasas entre el periodo de inicio 2010 y final de 2015, siendo los valores explicativos de los comportamientos en tendencia de las tres tasas (15,30, 18,11, -2,41, 6,28).

##### Objetivos:

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

**Grado.** Con carácter general puede establecerse que el objetivo es siempre incrementar el valor de la tasa, dada la naturaleza de los indicadores. Este criterio general se cumple en los cinco ciclos y en el valor porcentual de variación entre toda la serie medida.

**Máster.** Se cumple para la tasa de rendimiento y evaluación.

**ESTRATEGIA EVALUACIÓN:** Analizar la utilización del objetivo del contrato-programa Junta Andalucía sobre tasa de rendimiento. Ver relación con objetivos de contratos-programas internos.

**Ampliar:** la presentación de datos segmentados.

PROPUESTAS CENTRADAS EN GRADO Y MASTER: Indicador relacionado con el grado de avance porcentual de los títulos que mejoran las tasa de rendimiento. Indicador relacionado con el grado de cumplimientos de objetivos identificados en los informes de seguimiento de los títulos. Ver 9b12.

**Comparaciones:** representadas, media nacional (UPP) y andaluza (UPPA), disponible grupo de universidades comparativo.

**Grado.** La tasa de Evaluación de la UJA supera a la media de UPP y UPPA y avanza en el posicionamiento nacional hasta el puesto 20 (desde el 34-2013- ) y el 1º en UPPA (desde el 34-2013-).

La tasa de Rendimiento de la UJA supera a la media de UPPA, posicionándose en el puesto 3º (desde el 5-2013- ) y supera a GC-1 y GC-2. A nivel de UPP avanza en el posicionamiento desde el 36 hasta el 27 y aunque es inferior a la media la desviación es menor de 1 punto porcentual, debido al crecimiento: 15,19 % de la UJA frente al 10,80% de la media de la UPP (2010-2015).

En contraste la tasa de Éxito es inferior a la media de UPP y UPPA, aunque con diferencias no excesivas. No se ha producido avance en el posicionamiento en esta tasa y también es negativa la comparación con GC-1 y GC-2.

**Máster.**

La tasa de Evaluación de la UJA es inferior a la media de UPP y UPPA, aunque el diferencial es inferior a un punto porcentual en ambos casos debido al crecimiento: 18,11 % de la UJA frente al 2,43% de la media de la UPP y 0,97 de la UPPA (2010-2015), en consecuencia, el posicionamiento mejora entre 2012-2015.

La tasa de Rendimiento de la UJA no supera a la media de UPP y UPPA y se mantiene en el posicionamiento, aunque el diferencial disminuye en el ciclo medido, puesto que el crecimiento de la UJA es del 15,30% frente a 4,20% UPP y 7,15% en UPPA.

En contraste la tasa de Éxito es inferior a la media de UPP y UPPA y en posicionamiento ha empeorado y es también negativa la comparación con GC-1 y GC-2. Si observamos el porcentaje de variación de la UJA es negativo (-2,41% 2010-2015) lo que explicaría las comparativas negativas.

**Causa-Confianza:** 1. Planes de estudios verificados y acreditados. 2. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Titulaciones. Metodología EEES aplicada. Guías Docentes. Programas de tutorización.

Ver 9b12.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados.

D5. Desarrollar mecanismos de innovación docente, calidad y mejora continua en la oferta formativa.<sup>4</sup>

## TASA DE ABANDONO. TASA DE GRADUACIÓN

<sup>4</sup> D51. Potenciar el desarrollo de competencias y capacidades transversales entre los estudiantes

D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación

D53. Impulsar el compromiso, la responsabilidad y la implicación en un modelo de universidad con docencia presencial

D54. Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación

D55. Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente

**Información Tasa de Abandono:** Los datos completos disponibles del MEC están limitados a las cohortes de los cursos 2009-10 y 2011-12 en grados y máster.

Se realiza una presentación comparativa, aunque la tendencia está condicionada por el número de títulos en grados que se iban implantando. Se observa que los datos de la segunda cohorte se normalizan respecto a los generales.

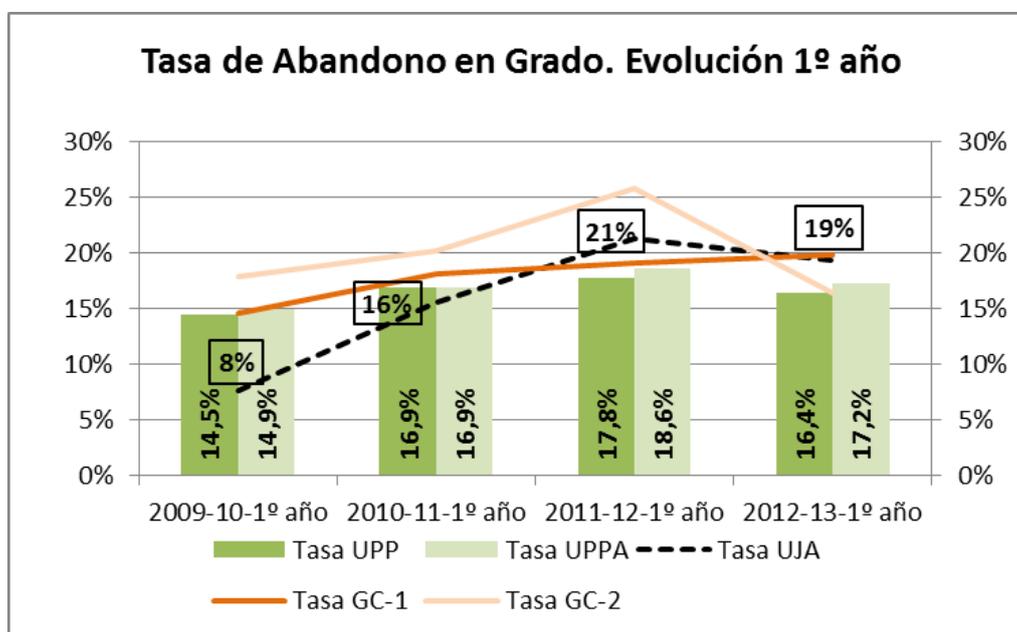
**Tasa total de abandono del estudio. GRADO**

	Cohorte: 2009-10	Cohorte: 2010-11
Tasa Universidades Públicas Presenciales UPP	25,1%	28,4%
Tasa Universidades Públicas Presenciales Andaluzas UPPA	24,3%	28,4%
Tasa UJA	12,9%	29,9%
Tasa GC-1	17,9%	28,2%
Tasa GC-2	26,8%	34,1%

Se realiza una selección de los datos disponibles de abandono en cuatro cohortes y respecto al primer año para analizar una evolución temporal mayor.

**Tasa de abandono del estudio, Evolución 1º año. GRADO**

	2009-10-1º año	2010-11-1º año	2011-12-1º año	2012-13-1º año
Tasa UPP	14,5%	16,9%	17,8%	16,4%
Tasa UPPA	14,9%	16,9%	18,6%	17,2%
Tasa UJA	7,7%	15,5%	21,2%	19,3%
Tasa GC-1	14,5%	18,1%	19,1%	19,7%
Tasa GC-2	17,8%	20,2%	25,8%	16,4%



Se concluye que las desviaciones no son excesivamente acusadas respecto a la media de UPP y UPPA y convergiendo con el grupo comparativo.

**Tasa total de abandono del estudio. MÁSTER**

	Cohorte: 2009-10	Cohorte: 2010-11
Tasa Universidades Públicas Presenciales UPP	23,70%	25,20%
Tasa Universidades Públicas Presenciales Andaluzas UPPA	26,00%	29,20%

Tasa UJA	32,70%	47,50%
Tasa GC-1	19,60%	19,20%
Tasa GC-2	30,20%	43,80%

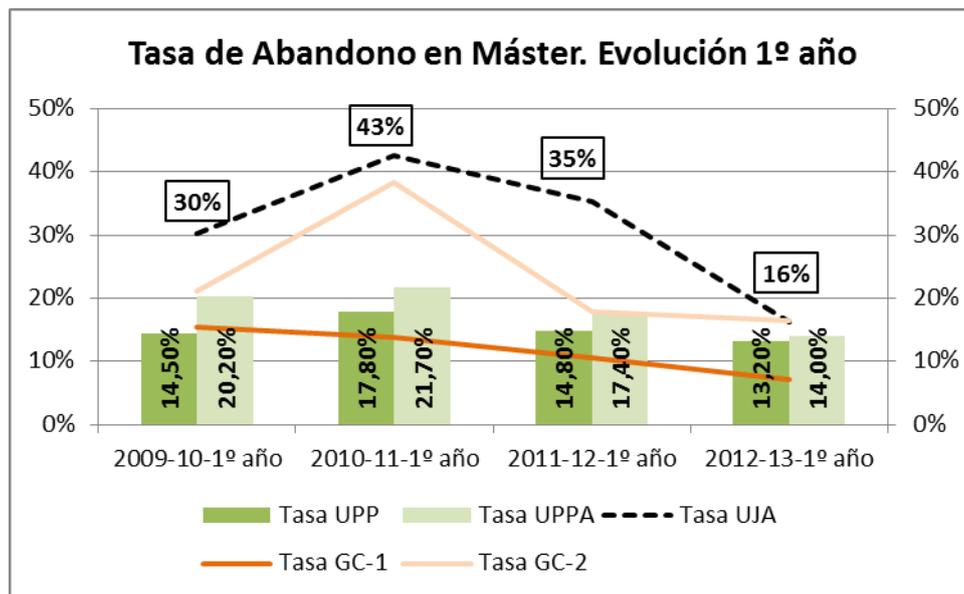
Los resultados y comparativas son negativos para la Universidad de Jaén.

Se realiza una selección de los datos disponibles de abandono en cuatro cohortes y respecto al primer año para analizar una evolución temporal mayor.

**Tasa de abandono del estudio, Evolución 1º año. MÁSTER**

	2009-10-1º año	2010-11-1º año	2011-12-1º año	2012-13-1º año
Tasa UPP	14,50%	17,80%	14,80%	13,20%
Tasa UPPA	20,20%	21,70%	17,40%	14,00%
Tasa UJA	30,20%	42,60%	35,30%	16,30%
Tasa GC-1	15,40%	13,80%	10,50%	7,20%
Tasa GC-2	21,10%	38,40%	17,90%	16,40%

Si bien los datos comparados son negativos para la Universidad de Jaén, la tendencia y los valores de la última medición se aproximan a las comparativas.



Se concluye que las desviaciones son excesivamente acusadas respecto a la media de UPP y UPPA, si bien en el último ciclo con disponibilidad de datos el valor converge con las medias y con el grupo comparativo de universidades.

**Causa-Confianza:** Asociar a tasa de adecuación en matrícula y a las prácticas de tutorización. Completar con estudios de abandono, con indicadores de cambios de estudios.

**ESTRATEGIA EVALUACIÓN:** Analizar la utilización e incorporación de estos datos en la memoria EFQM. Establecer estrategias explicativas y actuaciones.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados.

D5.Desarrollar mecanismos de innovación docente, calidad y mejora continua en la oferta formativa.<sup>5</sup>

## 6b9.Tasa de Graduación en Máster- Grados.

### Información Tasa de Graduación:

Los datos disponibles del MEC en grados son para las cohortes de los cursos 2009-10 y 2010-12, su valoración está condicionada por estar en proceso la implantación total del sistema de nuevos títulos. Para los Máster se dispone de serie de cohortes (duración de un año) hasta el curso 2013-14.

La presentación que se realiza se amplía respecto a la memoria anterior al presentar los valores generales y homogeneizados del MEC.

### DATOS BÁSICOS

#### Tasa de Graduación Grado. Duración 4 años

	2009-10	2010-11
UPP	50,5%	46,2%
UPPA	44,9%	38,9%
Almería	66,8%	49,5%
Cádiz	49,2%	40,8%
Córdoba	56,7%	40,8%
Granada		
Huelva	38,2%	43,0%
Jaén	74,3%	48,0%
Málaga	44,0%	33,1%
Pablo de Olavide	58,6%	42,4%
Sevilla	37,4%	38,9%

#### Tasa de Graduación Máster. Duración 1 años

	2009-10	2010-11	2011-12	2012/13	2013/14
UPP	86,7%	81,2%	85,3%	87,8%	85,4%
UPPA	80,1%	73,2%	79,5%	85,4%	82,5%
Almería	83,8%	86,8%	89,7%	89,6%	90,6%
Cádiz	95,9%	92,8%	89,3%	90,7%	91,0%
Córdoba	86,2%	35,2%	60,6%	85,5%	64,9%
Granada	69,2%	74,8%	80,9%	99,7%	91,0%
Huelva	78,4%	59,8%	81,3%	83,5%	87,0%
Jaén	67,9%	52,3%	59,9%	82,1%	66,5%
Málaga	84,7%	98,9%	93,1%	63,7%	84,0%
Pablo de Olavide	84,3%	89,9%	89,8%	92,0%	90,2%
Sevilla	68,6%	69,2%	76,8%	78,2%	76,6%

<sup>5</sup> D51.Potenciar el desarrollo de competencias y capacidades transversales entre los estudiantes

D52.Fomentar la innovación docente a nivel de titulación

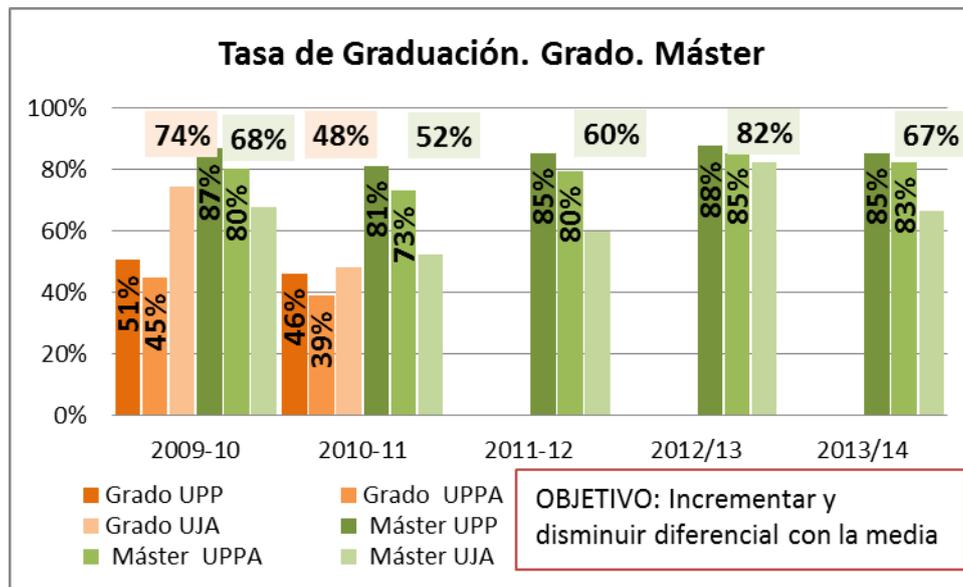
D53. Impulsar el compromiso, la responsabilidad y la implicación en un modelo de universidad con docencia presencial

D54.Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación

D55.Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente



GRÁFICO 6b.9



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Rendimientos académicos (resultados del proceso/aprendizaje de los alumnos) de los estudios oficiales de acuerdo con las tasas indicadas por el MEC.

Nota: contexto de 1º y 2º ciclo fin del sistema antiguo de títulos, de Grados y Master implantación nuevo sistema de títulos.

**Integridad:** Datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema interno de distribución de resultados. Análisis: Centros y Dirección. Comisiones de Calidad

**Segmentación:** Disponibilidad por títulos y ramas de conocimiento.

**Rendimientos.**

**Tendencias: Grado.** La tasa global disminuye por el proceso de implantación, para su interpretación se observa que se encuentra en valores superiores a las medias del sistema universitario. Segmentado por títulos el 60% es superior a la media de UPP (2010-11)

**Máster.** Tendencia oscilante con variabilidad alta y mantiene posiciones comparativas negativas respecto a la media del sistema.

**Objetivos: Grado.** Se consigue el objetivo de disponer de valores sin diferencial negativo con la media.

**Máster.** No se cumplen.

**Comparaciones: Grado.** Inicialmente, no existe un posicionamiento negativo respecto a las universidades del grupo comparativo.

**Máster.** Negativas con grupo de universidades comparativas.

Nota: Valorar la variabilidad de estos títulos a efectos de comparaciones que puedan ser significativas.

**Causa-Confianza:** Planes de estudios verificados y certificados. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Titulaciones. Metodología EEES aplicada. Guías Docentes. Programas de tutorización.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D14. Establecer mecanismos para la mejora de la impartición de los grados.

D5.Desarrollar mecanismos de innovación docente, calidad y mejora continua en la oferta formativa.<sup>6</sup>

### Tasa de Graduación en Máster por títulos. Indicador presentado en la memoria 2014.

#### DATOS BÁSICOS.

Tasa de graduación de master por títulos. MEC Tasa de graduación del estudio. Duración 1 año.

	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Jaén				88,5%	89,3%
Máster Universitario en Actuaciones Psicológicas en Prevención de la Enfermedad y Promoción de la Salud	n/d	n/d			
Máster Universitario en Avances en Seguridad de los Alimentos	93,1%	65,7%	n/d	100,0%	n/d
Máster Universitario en Biomedicina Regenerativa	n/d	n/d	n/d	n/d	
Máster Universitario en Biotecnología y Biomedicina		n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Ciencias Jurídicas por la Universidad de Jaén					n/d
Máster Universitario en Control de Procesos Industriales	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Dependencias e Igualdad en la Autonomía Personal	92,5%	94,6%	91,3%	98,2%	96,2%
Máster Universitario en Economía y Desarrollo Territorial	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Energías Renovables	67,7%	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Estudios Avanzados en Patrimonio Cultural: Historia, Arte y Territorio por la Universidad de Jaén					n/d
Máster Universitario en Gerontología Social: Longevidad, Salud y Calidad	83,8%	84,8%	100,0%	97,6%	97,4%
Máster Universitario en Ingeniería del Transporte Terrestre y Logística por la Universidad de Jaén				n/d	n/d
Máster Universitario en Inglés como Vehículo de Comunicación Intercultural	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Intervención Psicológica en Ámbitos Clínicos y de la Salud		n/d	n/d	84,0%	n/d
Máster Universitario en Investigación Básica y Aplicada en Biología Molecular y Celular	n/d				
Máster Universitario en Investigación e Innovación en Salud, Cuidados y Calidad de Vida	72,4%	86,2%	n/d	100,0%	n/d
Máster Universitario en Investigación en Artes, Música y Educación Estética por la Universidad de Jaén				97,5%	n/d
Máster Universitario en Investigación y Docencia en Ciencias de la Actividad Física y la Salud	82,4%	n/d	96,8%	97,1%	93,3%
Máster Universitario en Láseres y Aplicaciones en Química. Quimiláser		n/d			
Máster Universitario en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	6,4%	4,3%	4,1%	51,2%	4,3%
Máster Universitario en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera	7,0%	13,1%	2,7%	28,9%	20,0%
Máster Universitario en Marketing y Comportamiento del Consumidor	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Olivar, Aceite de Oliva y Salud	85,7%	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales por la Universidad de Jaén				96,3%	n/d

<sup>6</sup> D51.Potenciar el desarrollo de competencias y capacidades transversales entre los estudiantes

D52.Fomentar la innovación docente a nivel de titulación

D53. Impulsar el compromiso, la responsabilidad y la implicación en un modelo de universidad con docencia presencial

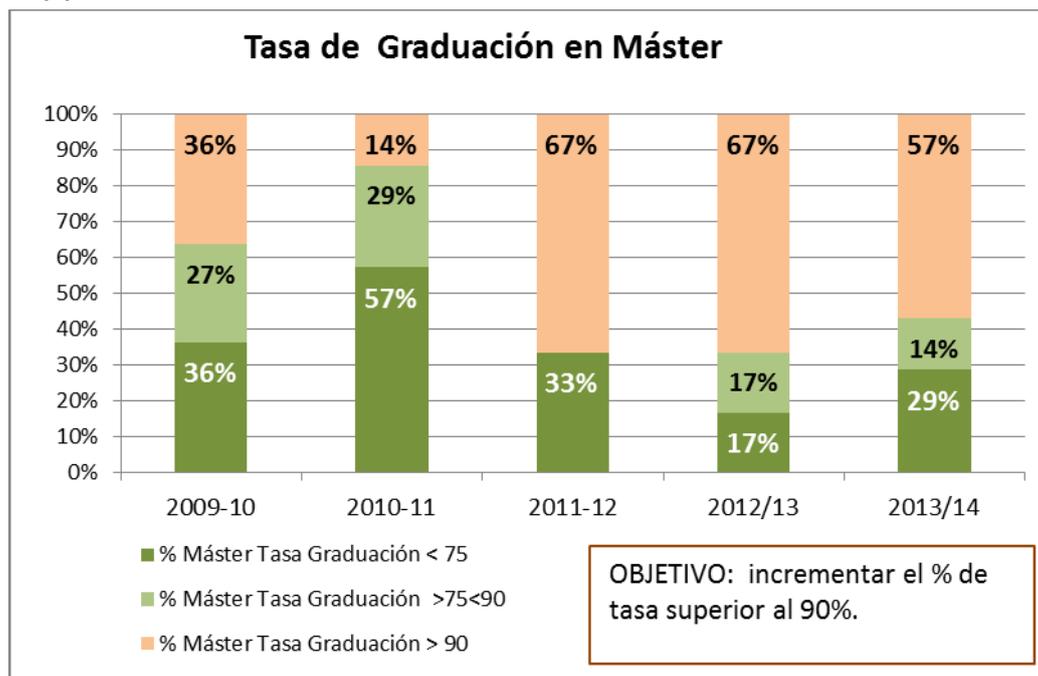
D54.Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación

D55.Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente

Máster Universitario en Profesorado de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas	91,2%	71,6%	95,7%	98,9%	96,2%
Máster Universitario en Sostenibilidad y Eficiencia Energética en los Edificios y en la Industria	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario en Tecnología de los Sistemas de Energía Solar Fotovoltaica por la Universidad Internacional de Andalucía; la Universidad de Jaén y la Universidad de Málaga					n/d
Máster Universitario en Turismo, Arqueología y Naturaleza	92,3%	n/d	n/d	n/d	n/d
Máster Universitario Europeo de Ciencia en Nematología / European Master of Science in Ematology (EUMAINE)	n/d	n/d	n/d	n/d	

Tasa de Graduación Máster (UJA)	2009-10	2010-11	2011-12	2012/13	2013/14	2014/15
% Máster Tasa Graduación < 75	36,36%	57,14%	33,33%	16,67%	28,57%	PENDIENTE AVANCE
% Máster Tasa Graduación >75<90	27,27%	28,57%	0,00%	16,67%	14,29%	
% Máster Tasa Graduación > 90	36,36%	14,29%	66,67%	66,67%	57,14%	

**GRÁFICOS. 6B.9. (2)**



**Tendencias:** La tasa de graduación en segmentación reduce, significativamente, en los tres últimos cursos el porcentaje de títulos de máster que no alcanza el 90% de tasa de graduación. La media nacional está en torno a un 85%, un 60% de los títulos de la UJA supera este valor.

**Objetivos:** se consigue el objetivo del incremento del porcentaje de títulos con tasas superiores al 90%, si bien desciende ligeramente en el último curso.

**Comparaciones:** La variabilidad de estos títulos no aporta datos comparativos que puedan ser significativos.

**ESTRATEGIA EVALUACIÓN:** Analizar resultados en Máster.

**6b10. Tesis doctorales- Becarios de investigación / total de profesores investigadores a tiempo completo.**

**DATOS BÁSICOS.**

**Evolución porcentaje de tesis doctorales respecto a total de profesores investigadores a tiempo completo.**

Descripción	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº de tesis defendidas	62	87	57	72	71	77	
Nº total de personal investigador a tiempo completo (PITC)	661	687	694	691	693	705	
Porcentaje Nº de Tesis/PITC	9,38%	12,66%	8,21%	10,42%	10,25%	10,92%	

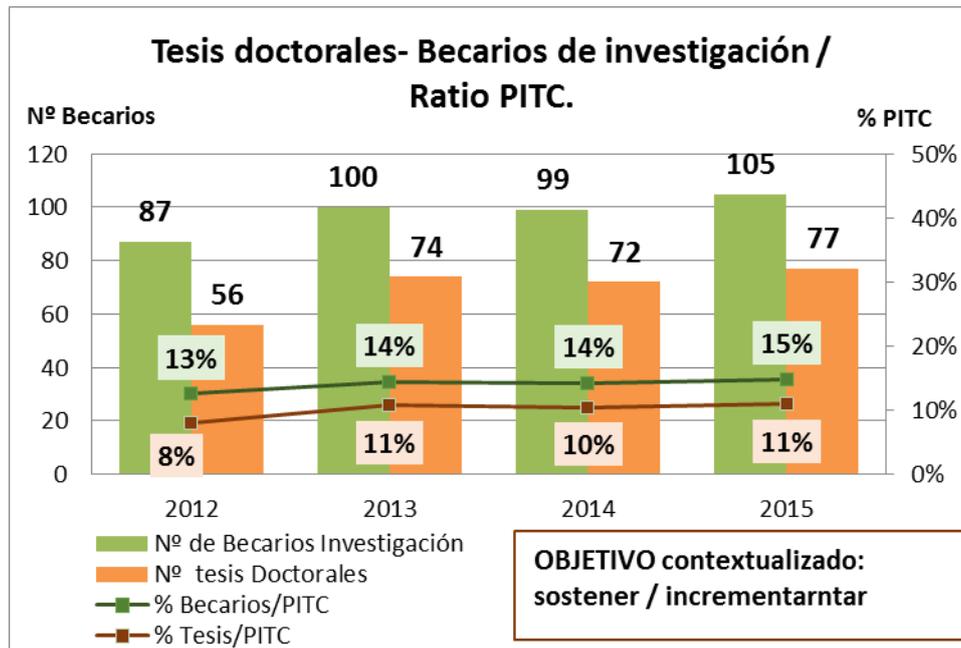
**Evolución porcentaje de becarios de investigación respecto al total de profesores investigadores a tiempo completo.**

Descripción	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Becas FPU, FPI, JA, Ramón y Cajal y similares	92	100	87	100	99	105	
Nº total de personal investigador a tiempo completo	661	687	694	691	693	705	
Porcentaje Nº de Becarios/PITC	13,91%	14,55%	12,54%	14,47%	14,29%	14,89%	

**Tesis doctorales. Comparativas.**

Tesis doctorales	2011	2012	2013	2014	Total 2011-14	Total 2012-14	% Variación 2012-2014
Universidades Publicas Presenciales UPP	8.725	9.782	10.118	10.544	39.169	30.444	7,79%
Posicionamiento UJA/UPP	33	42	40	41			
U. Publicas Presencial Andalucía UPPA	1.578	1.686	1.706	1.739	6.709	5.131	3,14%
Posicionamiento UJA/UPPA	6	6	7	7			
Granada	486	552	426	458	1.922	1.436	-17,03%
Sevilla	401	384	388	472	1.645	1.244	22,92%
Málaga	203	227	255	218	903	700	-3,96%
Córdoba	135	182	187	159	663	528	-12,64%
Cádiz	87	100	148	135	470	383	35,00%
Jaén	87	56	74	72	289	202	28,57%
Almería	67	56	91	71	285	218	26,79%
Pablo de Olavide	62	64	75	83	284	222	29,69%
Huelva	50	65	62	71	248	198	9,23%

**GRÁFICOS. 6b.10**



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Resultado clave de la función investigadora y de las políticas de desarrollo y capacitación para la investigación. Desarrollo de las competencias para la plena capacidad investigadora.

**Integridad:** Datos propios del sistema interno SIUJA. (Servicio de gestión de la Investigación). El número de tesis defendidas son datos homogeneizados en el sistema de información del MEC. Sistema interno de distribución de resultados. Análisis: Dirección. Escuela de Doctorado. Comisión de Investigación y Dirección.

**Segmentación:** Segmentación de datos por programas y plan de investigación.

### Rendimientos.

**Tendencias:** Los valores absolutos del número de tesis doctorales presentan alguna variación en el ciclo pero mantienen tendencia creciente por año y en porcentaje sobre el ciclo medido.

Los valores absolutos ponderados por Profesores investigadores a tiempo completo muestran porcentajes sostenidos y con tendencia creciente en el ciclo y en la última medición.

**Objetivos:** El objetivo se ha de contextualizar en la situación financiera del sistema universitario y general. Se establece en términos de sostenibilidad o crecimiento. El crecimiento se cumple en tesis doctorales y becarios de investigación, los ratios indican que se mantienen los objetivos de sostenibilidad, con tendencia al crecimiento.

**Comparaciones:** Los datos homogeneizados que se disponen (MEC) son del número de tesis doctorales (en representación se incorporan en el criterio 9 de resultados claves). En la tabla adjunta se observa que el porcentaje de variación del ciclo representado (2012 hasta 2014-último homogeneizado-) es positivo (29%), superior a la media de la UPP y UPPA y a las universidades del grupo comparativo.

**Causa-Confianza:** 1. Políticas de incentiación y apoyo. 2. Planes de I+D+i. 3. Ofertas. 4. Sistemas normalizados de diseño de programas de doctorado de calidad. Ver acciones específicas del Plan de I+D+i.

Ver 9a12.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. I5. Consolidar una oferta de programas de doctorado de calidad, con vocación internacional, que favorezcan la empleabilidad de los doctores (I51. Desarrollar una oferta estable de programas de

doctorado con mención hacia la excelencia. I52. Mejorar los procedimientos de gestión y de garantía de calidad de los programas de doctorado. I53. Fomentar las capacidades de profesorado y estudiantes para poder participar en los programas de doctorado de excelencia. I55. Incrementar la internacionalización de los programas de doctorado).

### 6b11. Grados y Másteres universitarios impartidos en lenguas extranjeras. Asignaturas en otros idiomas.

**Información:** Evolución del número de asignaturas de títulos oficiales impartidas en otros idiomas. Valores porcentuales de avance en número de créditos en lenguas extranjeras.

Marco internacionalización.

#### DATOS BÁSICOS.

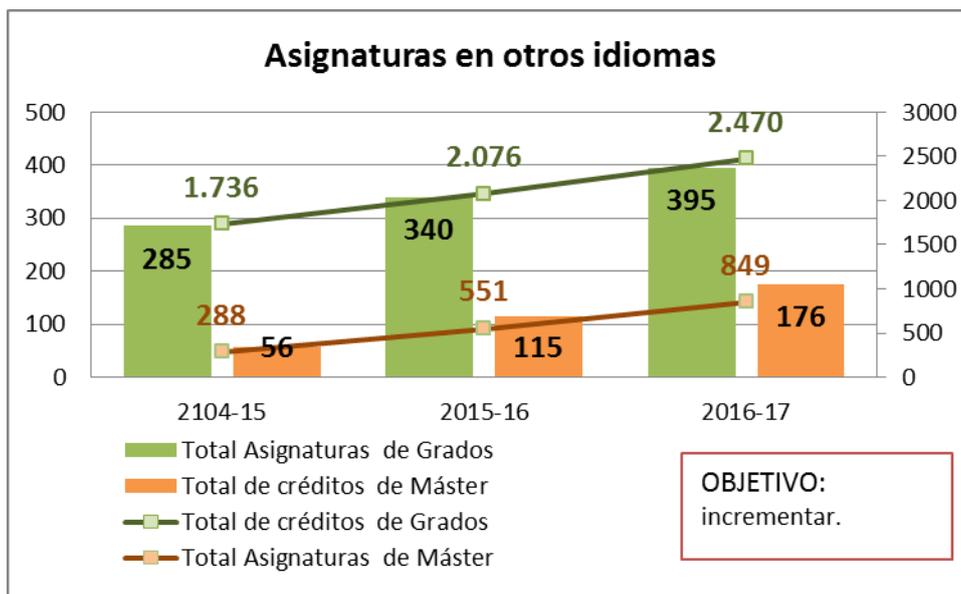
##### Evolución de asignaturas en otros idiomas

GRADO	Grado 2014-2015		Grado 2015-2016		Grado 2016-2017	
	Créditos	Asignaturas	Créditos	Asignaturas	Créditos	Asignaturas
English - Level 1	921	150	979	161	1132	178
English - Level 2	340,5	56	475,5	76	541,5	86
English - Level 3	426	71	480	80	579	96
French - Level 1	12	2	51	8	76,5	12
French - Level 2			30	5	60	10
French - Level 3	36	6	54	9	60	10
German - Level 1					6	1
German - Level 2					6	1
German - Level 3			6	1	9	1
<b>Total general</b>	<b>1735,5</b>	<b>285</b>	<b>2075,5</b>	<b>340</b>	<b>2470</b>	<b>395</b>
MASTER	Master 2014-2015		Master 2015-2016		Master 2016-2017	
	Créditos	Asignaturas	Créditos	Asignaturas	Créditos	Asignaturas
English - Level 1	173	34	270	52	392	78
English - Level 2	68	13	130	27	243	48
English - Level 3	47	9	151	36	196	46
French - Level 1					4	1
French - Level 2					14	3
<b>Total general</b>	<b>288</b>	<b>56</b>	<b>551</b>	<b>115</b>	<b>849</b>	<b>176</b>

Cuestionario CRUE sobre la oferta de Grados y Másteres universitarios impartidos en lenguas extranjeras.

	Grados		Máster	
	2015-16	2016-2017	2015-16	2016-2017
Nº de titulaciones con asignaturas impartidas en lengua extranjera	31		13	18
Nº ECTS impartidos en lengua extranjera en el Grado	958,5	1264,5	377	457
Nº de asignaturas impartidas (íntegramente) en lengua extranjera en el Máster			77	92

**GRÁFICOS. 6b.11**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Desarrollo y diseño de nuevos servicios de docencia que se ofertan para dar respuesta a nuevas necesidades (Planes de estudio, EEES, internacionalización) y asociado a los programas y prácticas de movilidad internacional, estrategia de movilidad e internacionalización. Implantación EEES.

**Integridad:** Los datos y resultados se gestionan por el Vicerrectorado de Internacionalización y técnicamente por el SIUJA. Forma parte de indicadores de contrato-programa de la JA.

**Segmentación:** Los resultados están individualizados y clasificados por títulos, idiomas y niveles. Se disponen de porcentaje de titulaciones impartidos en lengua extranjera. <http://www.ujaen.es/serv/vicint/home/page/17/53>

**Rendimientos:**

**Tendencias:** Los datos representados en global indican una tendencia creciente en asignaturas y créditos y en ambos niveles Grado y Máster.

**Objetivos:** No se especifica objetivo cuantitativo pues es genérico de crecer. Se aporta el porcentaje de crecimiento en porcentaje de créditos en grado en los dos últimos cursos siendo positivo en crecimiento.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Continuidad del Programa.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D4. Aumentar la internacionalización de la actividad docente. (D41.Ofrecer líneas bilingües en títulos de las distintas ramas de conocimiento. D43. Fomentar la atracción internacional de estudiantes y PDI y la movilidad internacional de estudiantes y PDI. D44. Impulsar la mejora de nivel de idiomas en la comunidad universitaria. D45. Potenciar la internacionalización de la oferta de másteres

## FUNCIÓN DOCENCIA. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

### 6b12. Bilingüismo. Evolución del número de alumnos UJA que han realizado cursos en segundo idioma ofertados por CEALM. Evolución del número de estudiantes que participan en los cursos de lengua y cultura española ofertados por CEALM.

**Información:** Se integran en la representación dos indicadores referidos a los alumnos matriculados en la oferta de cursos del CEALM. Se seleccionan estos indicadores por disponer de cuatros ciclos completos medidos.

#### DATOS BÁSICOS.

##### Alumnos en cursos de Segundo Idioma

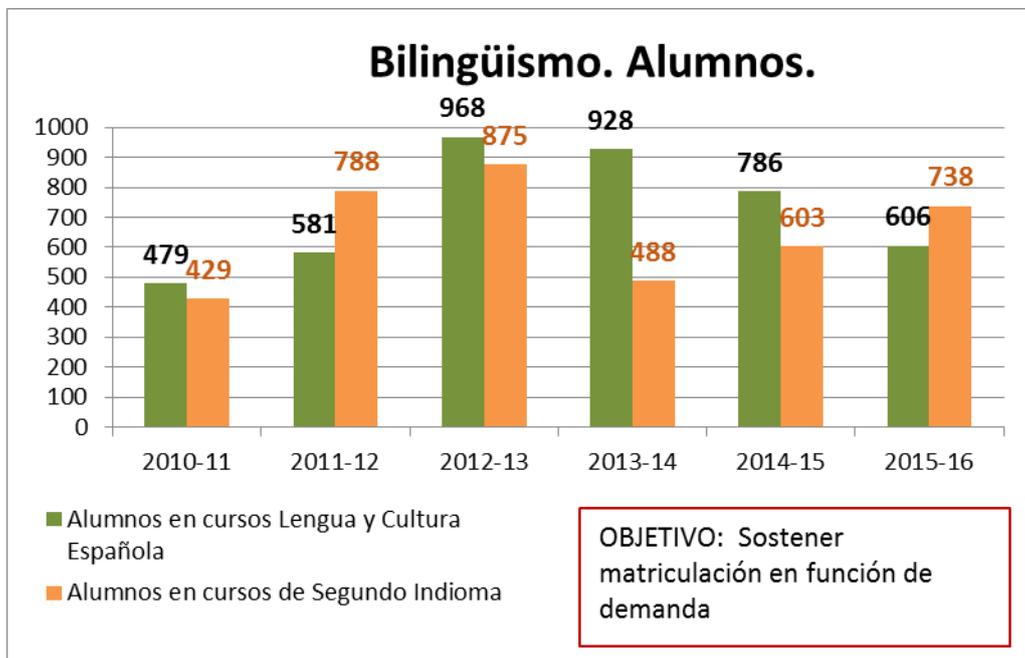
	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Total
<b>Inglés</b>	263	631	609	353	437	514	2.807
<b>Francés</b>	32	21	29	66	92	131	371
<b>Alemán</b>	134	136	237	69	59	40	675
<b>Italiano</b>					15	21	36
<b>Chino</b>						32	32
<b>Total</b>	429	788	875	488	603	738	3.921

##### Alumnos en cursos de lengua y cultura española

NIVELES	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
A1	49	79	189	148	83	80
A2	77	122	154	92	121	81
B1	108	111	206	134	115	72
B2	75	93	153	141	77	35
C1	50	83	92	83	38	20
C2	9	31	28	15	11	
NEGOCIOS Y TURISMO	8	23	21			
PREPARACIÓN DELE	27	19	63	19	12	40
CATA ACEITE		11	7	18	27	19
ESPAÑOL ORAL				26	29	21
ESPAÑOL ESCRITO				25	29	21
CULTURA POPULAR ESPAÑOLA				29	19	4
ECONOMÍA ESPAÑOLA EN EL MARCO DE LA UE				19	17	3
LITERATURA ESPAÑOLA CONTEMPORANEA				19	24	24
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE LOS SIGLOS XX Y XXI A TRAVÉS DE LOS TEXTOS				19	23	2
COMUNICACIÓN INTERCULTURAL				23	29	21
PROGRAMA CULTURA Y MARKETING EN EL SUR DE EUROPA - UNIVERSIDAD DE FURTWANGEN (ALEMANIA)				42	62	45
PROGRAMA ESPAÑOL - UNIVERSIDAD DE ALABAMA (EE UU)	20					
PROGRAMA ESPAÑOL - East Stroudsburg University (EE UU)	18					
PROGRAMA ESPAÑOL - Moravian College	6					
PROGRAMA ESPAÑOL - UNIVERSIDAD DE FLORIDA (EE UU)	13					

PROGRAMA CULTURA Y MARKETING EN EL SUR DE EUROPA - UNIVERSIDAD DE LETHBRIDGE (CANADA)				8		14
PROGRAMA ESPAÑOL - Universidad Paris-Est Créteil Val de Marne -UPEC (FRANCIA)			49	68	70	104
PROGRAMA ESPAÑOL- HTWK Leipzig (ALEMANIA)	3					
PROGRAMA INMERSIÓN LINGÜÍSTICA ESPAÑOL - ESTUDIANTES CHINOS	16	9	6			
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>581</b>	<b>968</b>	<b>928</b>	<b>786</b>	<b>606</b>

## GRÁFICOS. 6b.12



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Desarrollo y diseño de nuevos servicios de docencia que se ofertan para dar respuesta a nuevas necesidades (Planes de estudio, EEES) y asociado a los programas y prácticas de movilidad internacional, estrategia de movilidad e internacionalización. Implantación EEES. Gestión de convenios en apoyo a las estrategias de la Universidad. Creación de estructuras específicas para la prestación de nuevos servicios (CEALM).

**Integridad:** Los datos y resultados se gestionan por el Centro de Estudios Avanzados en lenguas Extranjeras a través de una aplicación informática.

Nota: están asociados a un indicador del contrato programa Junta Andalucía.

**Segmentación:** Los resultados están individualizados y clasificados por cursos, idiomas, niveles.

### Rendimientos:

**Tendencias:** Los alumnos matriculados en cursos de Segundo Idioma tras la oscilación en el curso 2013-14 inicia de nuevo una tendencia creciente, favorecida por la amplitud de la oferta de nuevos idiomas.

Los alumnos matriculados en cursos de lengua y cultura española mantiene una tendencia descendente los dos últimos cursos, aunque los valores se sostienen en niveles altos en relación al número de estudiantes extranjeros.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.</b>	Fecha	marzo/2017
		Servicio de Planificación y Evaluación	

**Objetivos:** No se especifica objetivo cuantitativo pues depende de necesidades específicas del alumnado no siempre constantes, así como del número de matriculados extranjeros. Se considera en términos de sostener niveles adecuados en proporción a la oferta y en relación al número de alumnos matriculados.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Programas formativos en lenguas extranjeras. Centro de Estudios Avanzados en lenguas Extranjeras. Difusión de la Oferta. Ampliación de la Oferta (chino, italiano). Certificación de la CEALM por la Agencia Andaluza del Conocimiento.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D44. Impulsar la mejora de nivel de idiomas en la comunidad universitaria.

**Reforzar enfoques con:** D41. Ofrecer líneas bilingües en títulos de las distintas ramas de conocimiento.

**Mejoras:** Plan de Mejora de la Gestión de los Resultados. Completar y reforzar el sistema de objetivos. Establecer un plan que mejore y amplíe la identificación y aplicación de evaluaciones comparativas, especialmente, sobre indicadores de rendimientos asociados a servicios complementarios claves. Ampliación de percepciones a la totalidad de servicios complementarios.

Revisión y ampliación de indicadores.

Evolución del número y porcentaje de alumnos (sobre el total egresados) que han obtenido acreditación de un segundo idioma.

Evolución del número de alumnos que participan en redes internacionales de movilidad de carácter permanente en otro idioma.

Evolución del número de créditos Ofertados/matriculados en otro idioma. Porcentaje

Evolución del número de títulos con impartición de asignaturas en otro idioma. Expresar en porcentaje de implantación.

### 6b13. Plan de Innovación Docente. Profesores participantes en Plan de Acción Tutorial.

**Información:** Resultado clave de rendimiento del Plan de Innovación docente. Servicios de apoyo al alumnado en su proceso de estudios. Se asocia a los datos de satisfacción del despliegue de la acción tutorial (Indicador 6a.6 participación plan de acción tutorial de la encuesta de centros).

#### DATOS BÁSICOS.

#### Resultados del Plan de Innovación Docente. PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL

	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Nº Profesores participantes en Plan de acción Tutorial	330	322	334	299	318	327	PENDIENTE
Nº profesores tutores/alumnos matriculados en grado*					37	38	

\* Se utiliza desde la consolidación definitiva de la implantación completa de grados.

#### GRÁFICOS. 6b.12



**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Plan de innovación docente en apoyo al desarrollo y mejora del proceso docente. Servicios de apoyo al alumnado en su proceso de estudios.

**Integridad:** Datos propios del sistema interno SIUJA ([Vicerrectorado de Estudios](#)).

**Segmentación:** Por planes y Centros.

Análisis: Dirección y Comisión específica.

**Rendimientos:**

**Tendencias:** los valores se mantienen y valora el nivel en función de la regulación establecida en el Plan de Innovación docente y en los planes de acciones tutoriales (PAT) de los centros. Se mantienen la tendencia estable con incremento en las dos últimas mediciones.

**Objetivos:** Se incrementa el nivel de participación de profesorado en el PAT. La relación alumnos/ tutores se mantiene estable y proporcionada.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Plan de Innovación Docente (2013-2015). Continuidad Plan de Innovación e Incentivación de las Buenas Prácticas Docentes En La Universidad De Jaén 2016-2019 (Plan I2D-UJA 2016).

Estrategia implantada: Fomentar la innovación y la mejora de la función docente. Acción: impulsar el plan de innovación docente y formación del profesorado.

**Estrategia de apoyo:** D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación.

**Relación:** Indicador 6a.6 satisfacción plan de acción tutorial de la encuesta de centros.

**6b14. Plan Innovación Docente. Proyectos.**

**Información:** Resultado clave de rendimiento del Plan de Innovación docente. Instrumento esencial de innovación y calidad de los procesos docente y de aprendizaje.

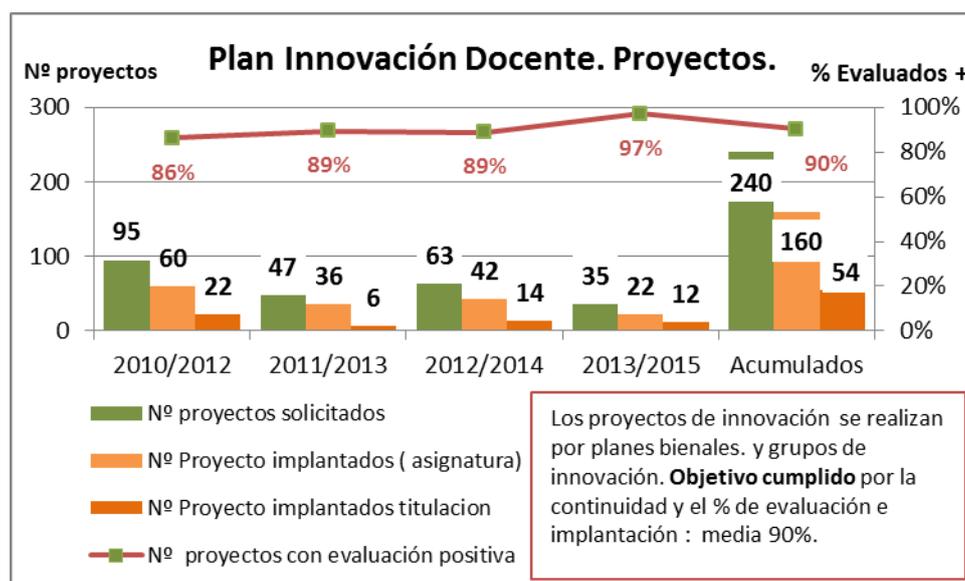
**DATOS BÁSICOS.**

Proyectos del Plan de innovación docente (bianual)

	2010/2012	2011/2013	2012/2014	2013/2015
Nº proyectos solicitados	95	47	63	35
Nº proyectos con evaluación positiva	86%	89%	89%	97%
Nº Proyecto implantados (asignatura)	60	36	42	22
Nº Proyecto implantados titulación	22	6	14	12

Nota: el desarrollo o participación en los proyectos de innovación docente puede estar regulado incentivando la participación profesores no beneficiado con anterioridad. No se interpreta la tendencia en valores absolutos.

#### GRÁFICOS. 6b.14



#### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

##### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Plan de innovación docente en apoyo al desarrollo y mejora del proceso docente. Resultados de proyectos evaluados positivamente y despliegue: Titulaciones (transversales) y asignaturas. Equipos de proyectos

**Integridad:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Vicerrectorado de Estudios).

**Segmentación:** Por planes.

Análisis: Dirección y Comisión específica.

##### Rendimientos:

**Tendencias:** La presentación y realización de proyectos se mantienen y se valora en función de la regulación establecida en el Plan de Innovación docente. El porcentaje de proyectos presentados y que han sido evaluados positivamente se mantiene en niveles del 90% incrementándose considerablemente en el último ciclo bianual.

**Objetivos:** Se mantiene el porcentaje de evaluación positiva (90% de media).

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Plan de Innovación Docente (2013-2015). Continuidad Plan de Innovación e Incentivación de las Buenas Prácticas Docentes En La Universidad De Jaén 2016-2019 (Plan I2D-UJA 2016).

Estrategia implantada: Fomentar la innovación y la mejora de la función docente. Acción: impulsar el plan de innovación docente y formación del profesorado.

**Estrategia de apoyo:** D52. Fomentar la innovación docente a nivel de titulación. D55. Mejorar la coordinación, el seguimiento y la calidad de la actividad docente

**Relación:** Indicador 6a.1, 2satisfacción estudiantes con actividad docencia y centros.

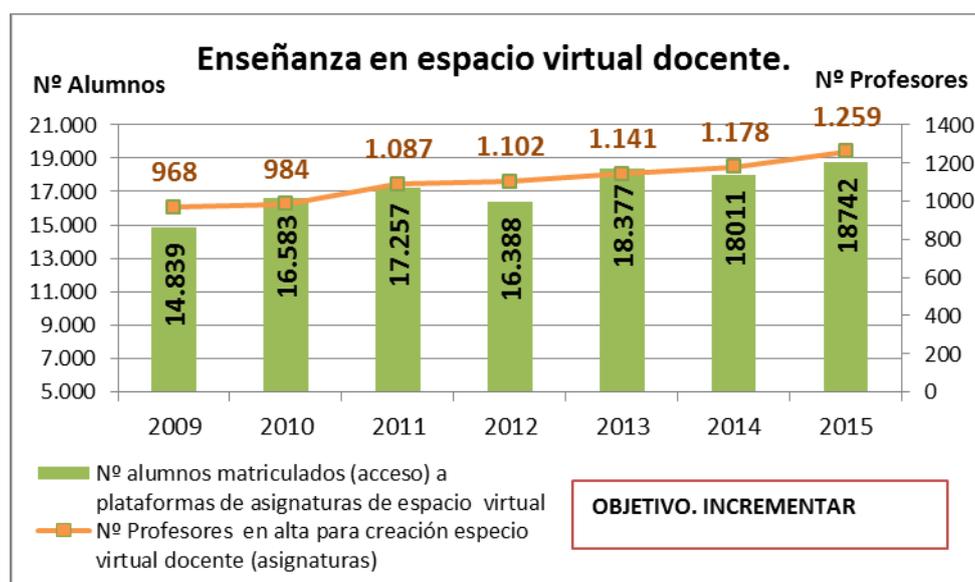
### 6b15. Enseñanza en espacio virtual docente.

**Información:** indicadores de rendimiento del desarrollo de las TIC en apoyo al proceso docente.

#### DATOS BÁSICOS.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nº Profesores en alta para creación espacio virtual docente (asignaturas)	968	984	1087	1102	1141	1178	1259
Nº alumnos matriculados (acceso) a plataformas de asignaturas de espacio virtual	14.839	16.583	17.257	16.388	18.377	18.011	18.742

#### GRÁFICOS. 6b.15



#### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

##### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Recursos y rendimientos TIC para la mejora y desarrollo de enseñanzas virtual.

**Integridad:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicio de Informática).

Análisis: dirección y Comisión específica.

##### Rendimientos:

**Tendencias:** Creciente en ambos valores.

**Objetivos:** Se consigue incrementar en ambos valores.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Ver 6a12.

**Estrategia implantada:** Utilización de las TICs como apoyo a la docencia. Acción: diseñar e implementar un plan para aumentar los contenidos y metodologías digitales.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D71. Fomentar la docencia virtual y el uso intensivo de las TIC en la docencia. R31. Mejorar las infraestructuras TIC de la Universidad. R32. Impulsar el uso de los servicios digitales que dan soporte a la actividad docente, investigadora y de gestión de la Universidad.

## 6b16. Resultados globales del cuadro de indicadores de compromisos de calidad del SIGC-SUA.

**Información:** Cuadro de seguimiento de los compromisos de calidad asociados a la gestión y prestación de servicios del SIGC-SUA en los que se incluyen la totalidad de los servicios complementarios. Revisión metodológica en 2013, orientada a su integración con los indicadores de eficacia de los procesos, ya que los anteriores se formularon antes de la certificación del SIGC-SUA. Revisión anual de actualización de valores.

**Sistema de objetivos:** Alcanzar el 90% (mínimo de cumplimiento).

### DATOS BÁSICOS.

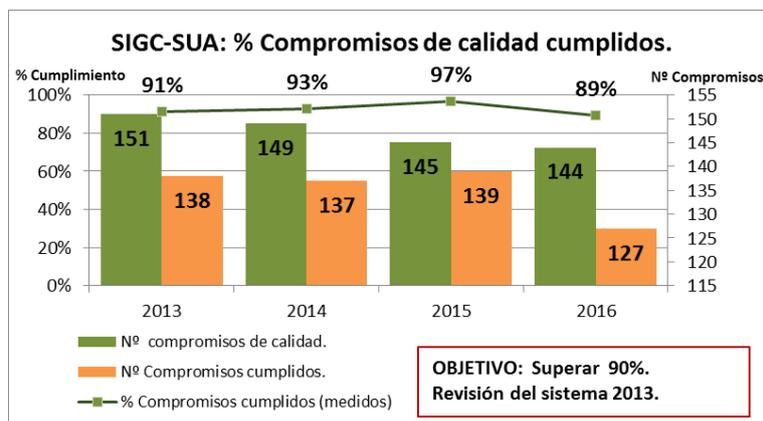
Extracto de datos del informe agrupado de proceso del SIGC-SUA (Ciclo de gestión 2016). Evidencias actas e Informes del SIGC-SUA.

Ver en Anexo COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015*	2016
Nº compromisos de calidad.	305	305	305	151	149	145	144
Nº Indicadores medidos.	281	278	262	151	148	144	142
Nº Compromisos cumplidos.	238	244	226	138	137	139	129
% Compromisos cumplidos (medidos)	84,70%	87,77%	86,26%	91,39%	92,57%	96,53%	89,44%

\* El año está referido a un ciclo de gestión del sistema de calidad que concluye en marzo del año siguiente al indicado.

### GRÁFICOS. 6b.16



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Resultado clave del rendimiento de la gestión de las Unidades (gestión integrada de recursos y prestación de servicios). Sistema normalizado (ISO 9001: 2008). Compromisos establecidos de acuerdo con la capacidad y eficacia de los procesos y la identificación de factores claves de calidad de usuarios destinatarios de la prestación de los servicios.

**Integridad:** Sistema normalizado (ISO 9001: 2008). Proceso de Auditoría Interna y Externa. Sistema de medición de acuerdo con Documentación normalizada del SIGC-SUA. Proceso de revisión y mejora: Manual de Calidad (ISO 9001: 2008). Responsabilidades Análisis: Comité de Calidad del SIGC-SUA. Dirección. Informe al Consejo de Gobierno y al Consejo Social de la Universidad.

**Segmentación:** Por procesos claves, por responsabilidad de gestión de Unidades.

### Rendimientos.

**Tendencias:** Los ciclos son crecientes o sostenidos en valores finales del 90% (ligero descenso 2016).

**Objetivos:** De acuerdo con el sistema propuesto se cumple en los tres últimos ciclos al superar el 90%.

Tendencias u objetivos se valoran positivamente por la Dirección (Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA). Informes de Auditoría externa sin no conformidades.

**Comparaciones:** No se disponen de comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Enfoques: 1. Sistema normalizado y consolidado del SIGC-SUA (ISO 9001: 2008). 2. Objetivo estratégico PEUJA II. 3. Continuidad del sistema de Sistema de corresponsabilidad en la gestión (Plan de mejora y calidad de las Unidades). Estrategia aplicada: Orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. RS8. Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad.

## 6b17. Biblioteca. Programa ALFIN.

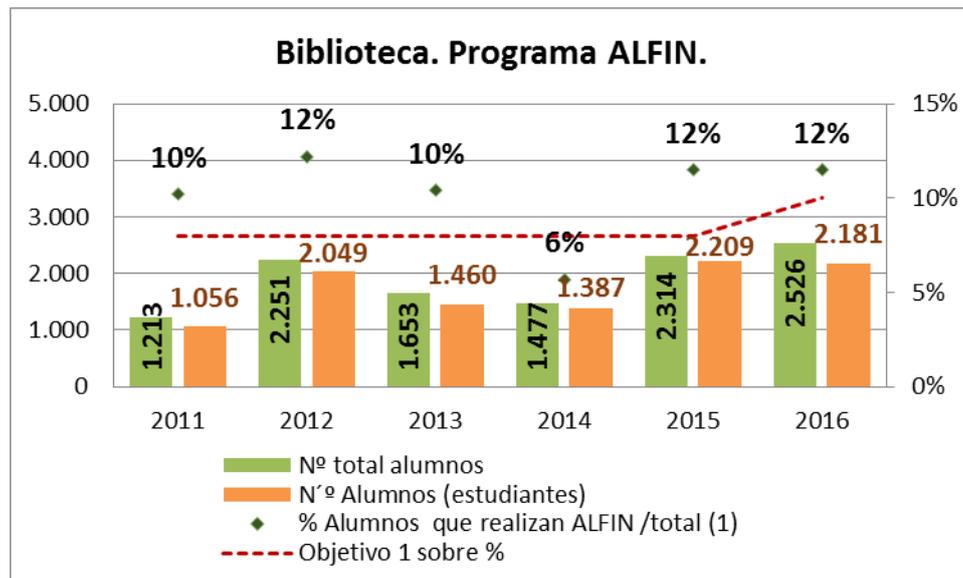
**Información:** resultado claves de los servicios universitarios complementarios y transversales. Programas específicos de la Biblioteca de prestación de servicios de gestión del conocimiento. Comunidad Universitaria.

### DATOS BÁSICOS.

#### Programa ALFIN

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº total alumnos	1.213	2.251	1.653	1.477	2.314	2.526
Nº Alumnos (estudiantes) ALFIN 1	1.056	2.049	1.460	1.387	2.209	2.181
% Alumnos que realizan ALFIN /total (1)	10,20%	12,20%	10,40%	5,70%	11,50%	11,50%
Objetivo 1 sobre %	8%	8%	8%	8%	8%	10%

### GRÁFICOS. 6b.17



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Servicio complementario de conocimientos transversales.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA. (Servicio de Biblioteca). Por cursos, niveles y Tipos de usuarios. Análisis: Dirección. Comisión de Biblioteca.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia de los indicadores de asistencia se mantiene en valores positivos y con tendencia creciente en los dos últimos cursos. El crecimiento es importante en alumnos (Plan de mejora. premio buenas prácticas de gestión).

**Objetivos:** Se consigue el objetivo del porcentaje de usuarios que se incrementa en el año 2016 (sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca).

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** 1. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de ofertas de servicios de la Biblioteca. Ampliación de servicios. PEUJA I. Acción: Implantar en la biblioteca un sistema de aseguramiento de la calidad. Sistema ISO específico durante tres ciclos. Plan de mejora premiado como buena práctica.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios y los programas de alfabetización internacional.

Ver en 6a10.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

## 6b18. Publicaciones. Ediciones e intercambio.

**Información:** Indicadores de rendimiento de la Unidad de Publicaciones. Servicios complementarios claves. Proyección institucional.

## DATOS BÁSICOS.

### Evolución del número de publicaciones.

año	nº publicaciones	obras singulares	nº obras de autores internos*	nº de obras de autores externos*	obras en papel**	obras en otros soportes**
2010	71	1	38	21	35	36
2011	66		33	19	37	29
2012	84	1	45	25	34	50
2013	127		64	46	25	92
2014	105	1	54	49	28	84
2015	66	1	39	30	30	45
2016	185		186	16	17	173

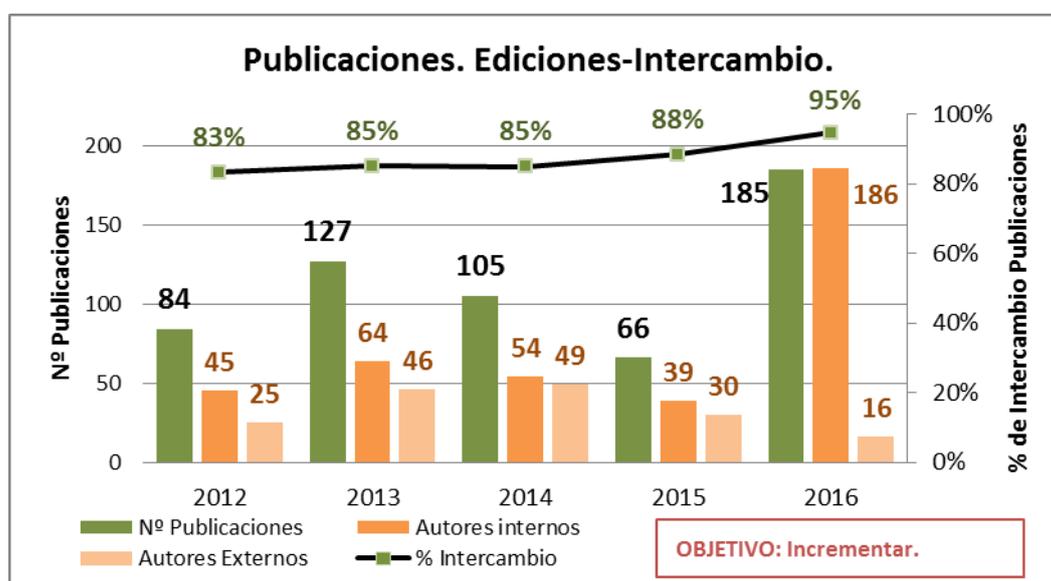
**Notas:** \*: de esta segmentación hemos excluido a las revistas, ya que el dato que poseemos de ellas, como autoría, sería la dirección de las mismas y excepto dos que son coediciones con otras instituciones, el resto las dirige personal interno. Esto no significa que los autores de los artículos sean internos, es más el % de autores externos es un criterio muy valorado, a la hora de evaluar las revistas, por los agentes externos. Por tanto, pensamos que desvirtuaría los datos.

\*\* : Se ha incluido esta segmentación, por lo significativa, diferenciando la edición impresa de otros soportes, si bien en éstos últimos están incluidos tanto los editados con soporte físico (CD-ROM) como las ediciones electrónicas. Ambos soportes no son excluyentes: una obra puede estar editada sólo en papel; sólo en otros soportes y en papel y otros soportes.

### Representación gráfica

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Publicaciones	71	66	84	127	105	66	185
Autores internos	38	33	45	64	54	39	186
Autores Externos	21	19	25	46	49	30	16
% de obras de intercambio	55,88%	62,12%	83,13%	85,04%	86,95%	88,86%	90,77%

### GRÁFICOS. 6b. 18



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Rendimientos de Servicios complementarios relacionados con la edición de obras (difusión y externalización del conocimiento).

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA. (Unidad de Publicaciones). Por colecciones. Formatos. Tipos de usuarios. Análisis: Dirección.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** Las tendencias son oscilantes, durante dos años se ha producido un descenso en nº de publicaciones, sin embargo se produce un importante cambio de tendencia en el último ciclo. (Debido al incremento de publicaciones de tesis doctorales (110) mientras que otros años se publicaron 10 o 15. La tendencia sigue siendo decreciente en autores externos.

El porcentaje de intercambios sigue una tendencia creciente con valore muy altos.

**Objetivos:** Se consigue en el último ciclo el objetivo genérico de incrementar el número de publicaciones y de forma continua el porcentaje de obras en intercambio.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas de publicaciones. Ver 6a9

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. C61 Potenciar la Editorial Universitaria de la Universidad.

**6b19. Servicios Clave complementarios. Formación Integral: Actividad Físico-Deportiva.**

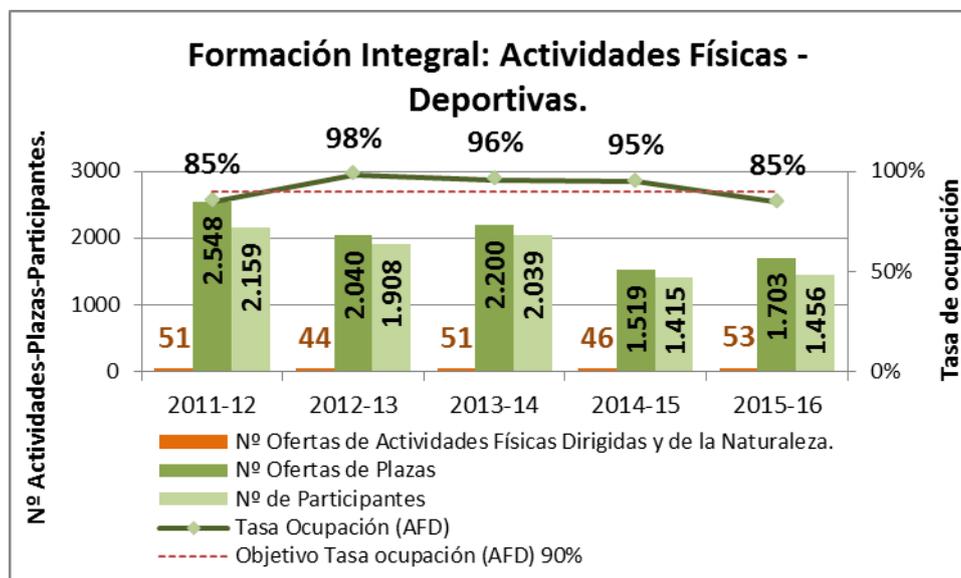
**Información:** Indicadores de rendimiento de la oferta de actividades físico-deportivas. Servicios complementarios claves. Formación integral.

**DATOS BÁSICOS.** Selección de datos de representación gráfica.

**Oferta-Participación Actividades físico deportivas**

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Nº Ofertas de Actividades Físicas Dirigidas y de la Naturaleza.	13	48	51	44	51	46	53
Nº Ofertas de Plazas	1274	2065	2548	2040	2200	1519	1703
Nº de Participantes	1244	1863	2159	1908	2039	1415	1456
Tasa Ocupación (AFD)	97,65%	96,75%	85,04%	98,23%	95,83%	94,74%	84,59%

**GRÁFICOS. 6b.19**



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Servicios complementarios. Formación integral

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA. (Servicios de Deportes). Por tipo de actividades. Campus. Análisis: Dirección.

### Rendimientos.

**Tendencias:** Las tendencias son sostenidas o crecientes en los resultados de oferta, las plazas disminuyen en función de estudios de demanda. La participación tiene una tendencia decreciente (valorar en contexto de descenso de matriculaciones). La tasa de ocupación de la oferta de plazas mantiene una tendencia sostenida en valores altos, salvo un cambio de tendencia en la última medición, en la que se observa que se mantiene el número de participantes aunque se incrementa considerablemente la oferta.

**Objetivos:** Se consigue la tasa de ocupación en altos valores de eficiencia, salvo el descenso de la última medición, si bien la desviación es de un 5% en valores altos.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Relacionado:** Ver 6a11. 8b.6.

**Causa-Confianza:** 1. Política de ofertas de servicios del SAFID: Ampliación de oferta. Fomentar la actividad deportiva en los distintos niveles. Incrementar la participación deportiva de las mujeres en todas las actividades organizadas por el SAFYD. Incrementar y mejorar las infraestructuras dedicadas a las actividades culturales y deportivas.

**Confianza:** Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. R13. Mejorar, adecuar y ampliar las instalaciones deportivas de la Universidad. C5. Conseguir una imagen de Universidad comprometida con los hábitos de vida saludable potenciando la organización de actividades deportivas. Líneas asociadas<sup>7</sup>.

**Estrategias de Evaluación:** Análisis y evaluación. Explicación incumplimiento objetivo. Valorar continuidad objetivo y presentación de otros datos.

## 6b20. Prácticas de Empresa.

**Información:** Indicadores de rendimiento de los programas de prácticas de empresa.

### DATOS BÁSICOS.

	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Nº de prácticas ofertadas.	856	929	968	978	877	886	1237
Número de prácticas realizadas	641	709	789	830	710	674	877
Nº de Entidades que ofertan plazas	353	384	409	463	399	369	433
Ratio ofertadas/realizadas	1,34	1,31	1,23	1,18	1,24	1,31	1,41
% Prácticas Realizadas	74,88%	76,32%	81,51%	84,87%	80,96%	76,07%	70,90%

<sup>7</sup> C51. Promocionar y universalizar la práctica regular de la actividad físico-deportiva entre la comunidad universitaria.

C52. Fomentar la práctica de actividades físicas y deportivas y dar cobertura al deportista de alto nivel universitario.

C53. Hacer visible el compromiso de la Universidad de Jaén con la actividad física y la salud.

C54. Propiciar la colaboración con entidades e instituciones públicas y privadas para incrementar la financiación de actividades deportivas.

C55. Crear una red de personas implicadas en promover actividades deportivas y hábitos de vida saludable.

Nota: Se ha cambiado la representación del indicador. Se ha elegido presentar la ratio entre plazas ofertadas y realizadas como un indicador de gestión frente al porcentaje de ocupación anterior, cuya tendencia y objetivos (2014) no se cumple y, además, exigiría un análisis detallado entre necesidades potenciales del alumnado y realización efectiva.

#### GRÁFICOS. 6b. 20



#### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

##### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Servicios complementarios. Programas de apoyo al proceso de aprendizaje.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicio de atención y Ayudas al estudio). Ver segmentación detallada en memoria del Servicio de atención y Ayudas al estudio. Análisis: Dirección.

##### Rendimientos.

**Tendencias:** Estos datos están sujetos a oscilaciones debido a la su propia naturaleza. Sin embargo, respecto al número de plazas ofertadas y empresas participantes, la tendencia esta sostenida con crecimiento importante en el último curso. Esto permite que la relación entre oferta (posibilidades para realización de prácticas) y las efectivas (demanda) crezca, aumentando la disponibilidad y elección.

La tendencia de prácticas realizadas, tras una reducción intermedia vuelve a crecer en el último curso, alcanzando el mayor valor de la serie.

**Objetivos:** Se consigue el objetivo del ratio entre la oferta y la realización de prácticas. Se consigue en el último ciclo revertir la tendencia de crecimiento en el número de realización de la práctica.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Ver 6a7.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. P53. Potenciar el programa de prácticas externas.

**Estrategia de evaluación:** ampliar estudios y análisis de la relación entre necesidades/oferta/realización.

## 6b21. Servicios Clave complementarios. Actividades de formación complementaria (Cursos y títulos propios).

**Información:** Indicadores de rendimiento de servicios complementarios de formación no oficial.

### DATOS BÁSICOS.

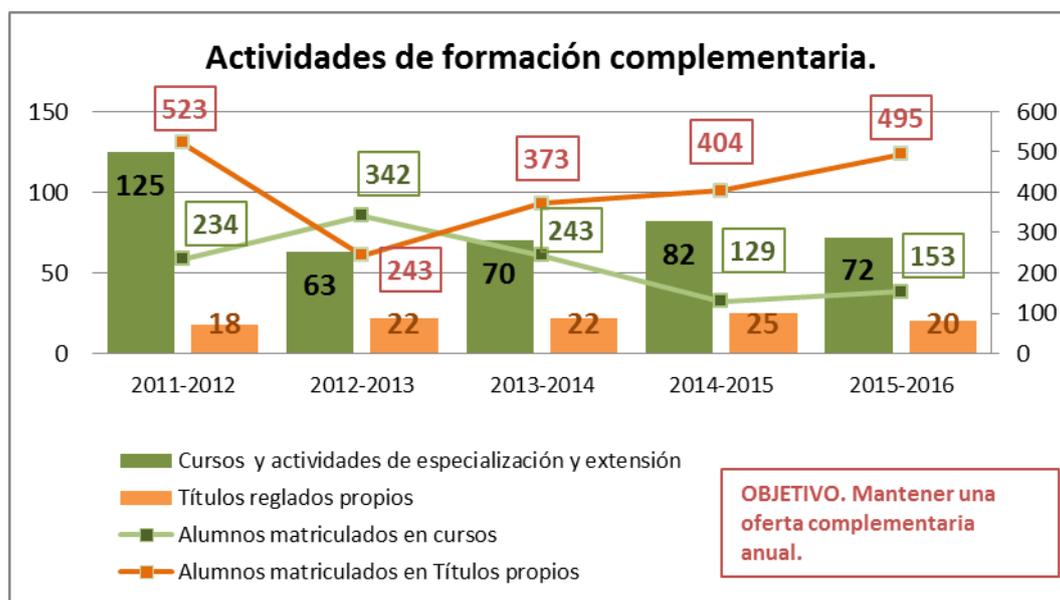
#### Oferta de actividades de formación permanente.

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	TOTAL
Curso Especialización	31	14	36	21	22	38	30	124
Curso Extensión	47	20	29	10	6	9	15	112
Jornadas	27	15	39	25	34	26	22	140
Congresos	11	5	19	6	8	5	4	49
Pregrado	12	7	0	0	0	0	0	19
Seminarios	1	3	2	1	0	4	1	7
<b>TOTAL CURSOS</b>	129	64	125	63	70	82	72	451
Expertos	10	9	9	13	14	19	12	55
Máster Propio	4	2	9	9	8	6	8	32
<b>TOTAL TÍTULOS PROPIOS</b>	14	11	18	22	22	25	20	87

#### Alumnos matriculados en actividades de formación permanente.

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	TOTAL	TOTAL (%)
CURSOS	1523	715	234	342	243	129	153	1101	35,07%
TÍTULOS PROPIOS	236	213	523	243	373	404	495	2038	64,93%
<b>TOTAL</b>	1759	928	757	585	616	533	648	3139	100,00%

### GRÁFICOS. 6b.21



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Servicios complementarios. Programas complementarios de apoyo al proceso de aprendizaje.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicios de Gestión Académica). Por curso y departamentos. Análisis: Dirección. Departamentos

**Fuente:** Sección de Estudios de Postgrado

### Rendimientos.

**Tendencias:** Las tendencias son oscilantes pero se mantiene una oferta continua en títulos propios y en cursos complementarios. El número de alumnos en títulos reglados propios mantiene una tendencia creciente durante todo el ciclo, la matriculación en cursos es más oscilante y decreciente. [Indicar valoración de contexto]

**Objetivos:** Se consigue el objetivo genérico de mantener la oferta y se considera positivo el incremento de matriculación, especialmente en títulos reglados propios.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas de oferta de formación complementaria.

**Estrategia implantada:** Hasta 2010: Incrementar la oferta de formación continua.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D3. Consolidar una oferta de formación permanente diferenciada que se ajuste a las demandas de estudiantes, egresados y profesionales. (D32. Desarrollar una oferta de formación permanente diferenciada y ajustada a las demandas de los grupos de interés).

## 6b22. Transferencia. Contratos de Investigación (Art. 83).

### Ver en análisis de criterio 9

**Información:** Se presenta la evolución de los contratos de investigación segmentados junto con el número de profesores participantes y el porcentaje de participación de los investigadores, que se cambia con respecto a la memoria anterior y se calcula sobre el total del profesorado.

### DATOS BÁSICOS.

#### Evolución del número de expedientes de contratación Art. 83 LOU y participación PDI

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº contratos Asesoramiento	195	134	146	101	123	139	132
Nº contratos Formación	10	15	15	5	21	23	22
Nº contratos I+D+i	20	45	38	33	53	40	25
Total Contratos	225	194	199	139	197	202	179
Nº Profesores participantes	207	192	210	172	233	276	224
% Profesores participantes Respecto al total*	19%	18%	20%	19%	26%	32%	24%

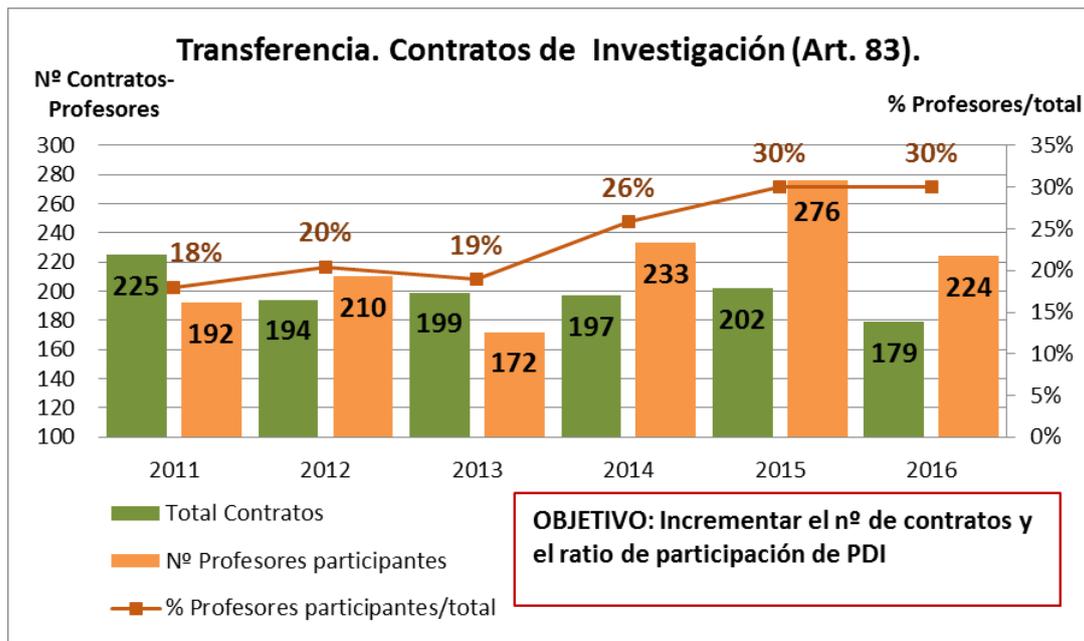
\* Utilizada serie anuario

#### Distribución territorial de los contratos

Ámbito	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Provincial	90	103	79	70	107	93	84

Nacional	97	61	77	36	40	72	59
Regional	35	27	24	15	34	32	25
Internacional	3	3	19	18	16	5	11
total	225	194	199	139	197	202	179

**GRÁFICO. 9a.18**



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Resultado clave de la transferencia de conocimientos (Función esencial de la Universidad). Prestación de servicios asociados a ingresos propios.

Los datos se gestionan por el Servicio de Gestión de la Investigación-OTRI (proceso SIUJA). Disponibilidad continua. Análisis: Dirección. Comisión de Investigación.

### Rendimientos.

**Tendencias:** El número de contratos cambia la tendencia en 2016 tras dos ciclos creciendo. En el mismo sentido el número y porcentaje de profesorado participantes, con incrementos muy positivos en 2014 y 2015. En el último año (datos provisionales) se produce un descenso en proporción al descenso de contratos y profesores participantes.

**Objetivos:** El objetivo de incremento del número de contratos y el ratio de participación, en esta última se consigue en las dos últimas mediciones y el resto es sostenido, indicando la orientación de la investigación hacia la transferencia al sector productivo externo.

**Comparaciones:** Se dispone de referencia del descenso generalizado (Estudio RedOTRI- Sectorial CRUE).

Información de apoyo: Informe de la encuesta de Investigación y Transferencia de Conocimiento 2014 de las Universidades Española. Informe elaborado por RedOTRI y RedUG. Informe CYD 2015.

**Causa-Confianza:** 1. Políticas de promoción y marketing de la Universidad de Jaén. 2. catálogo y oferta de I+D+i y servicios ofrecidos por los grupos de investigación de la Universidad de Jaén. 3. Publicaciones oferta científico-

tecnológica-humanística. 4. Oferta Centro de Instrumentación Científico-Técnica. Fundación Universidad-Empresa. 5. Plan de Apoyo a la I+D+I 2014-2015. Prorrogado hasta 2016 (ver acciones específicas).

Ver relacionado 6a.13 (nuevo indicador) 9b.16.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. T1. Potenciar la transferencia del conocimiento y la innovación en la UJA. (T11. Transmitir, a través de la actividad docente, la importancia de la transferencia del conocimiento como función clave de la Universidad de Jaén. T12. Impulsar líneas de investigación estratégicas con gran potencial para realizar transferencia de conocimiento. T14. Identificar y gestionar los resultados de investigación susceptibles de generar transferencia del conocimiento. T15. Favorecer dentro de los equipos de investigación la transformación de los resultados de investigación en oportunidades para dinamizar el desarrollo del entorno. T16. Establecer mecanismos que permitan generar una cultura de transferencia del conocimiento orientada al desarrollo del entorno y vinculada a la docencia y a la investigación). T25. Diseñar y poner en marcha un modelo sostenible de Fundación Universidad-Empresa.

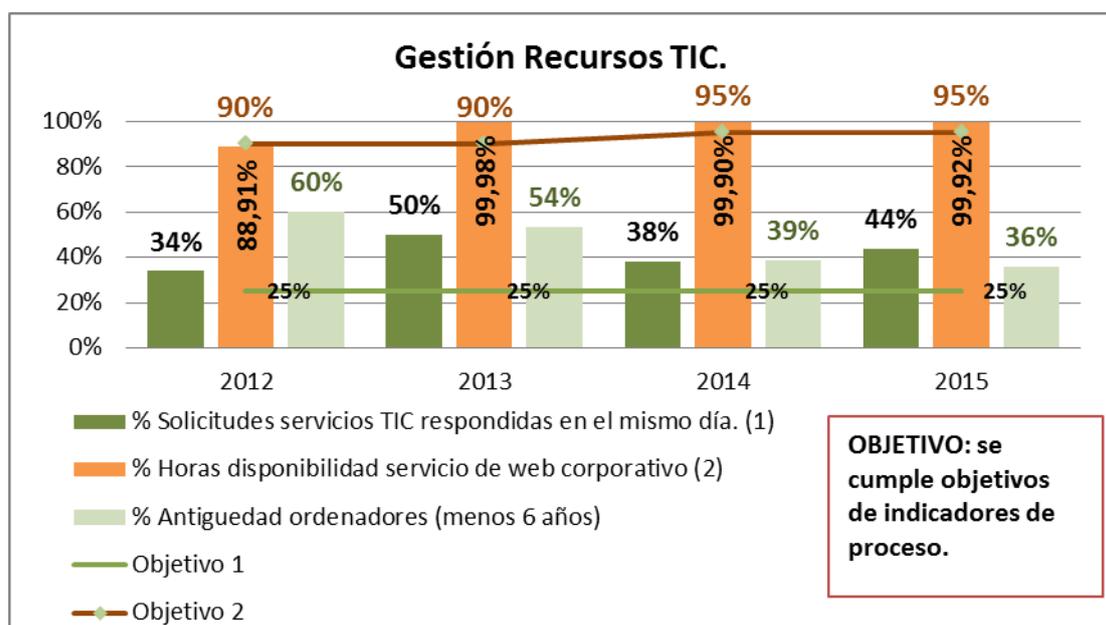
## 6b23. Recursos TIC.

**Información:** Indicadores de rendimiento de recursos TIC y de la gestión en la prestación de servicios.

### DATOS BÁSICOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% Solicitudes servicios TIC respondidas en el mismo día.	29%	29%	34%	50%	38%	44%	Pendiente
% Horas disponibilidad servicio de web corporativo			88,91%	99,98%	99,90%	99,92%	
% Antigüedad ordenadores (menos 6 años)		66%	60%	54%	39%	36%	

### GRÁFICOS. 6b23



## ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Servicios universitarios clave en apoyo a la docencia, investigación y la gestión. Servicios y Recursos TIC. Sistema de gestión por procesos SIGC-SUA.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicios de Informática) e indicadores de gestión del SIGC-SUA. Por Servicios TIC prestados. Análisis: Dirección. Comité de Calidad del SIGC-SUA.

### Rendimientos.

**Tendencias:** La tendencia es sostenida casi en 100% de disponibilidad del servicio web corporativo y positivo en el porcentaje de antigüedad de los ordenadores, se incrementa la eficacia en rapidez de la atención y prestación de servicios de la cartera TIC en la última medición y en respecto al inicio del ciclo de medición.

**Objetivos:** Se consigue los objetivos del indicador el SIGC-SUA: tiempos de respuesta y disponibilidad de la web corporativa.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas de Recursos TIC. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de mejora e incremento de la oferta de servicios TIC. Estrategia implantada: impulsar la utilización de las tics en la Universidad de Jaén. Acción: reestructurar la página web y adaptarla a los criterios de accesibilidad y usabilidad.

Ver en Anexo Recursos TIC.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. R31. Mejorar las infraestructuras TIC de la Universidad.

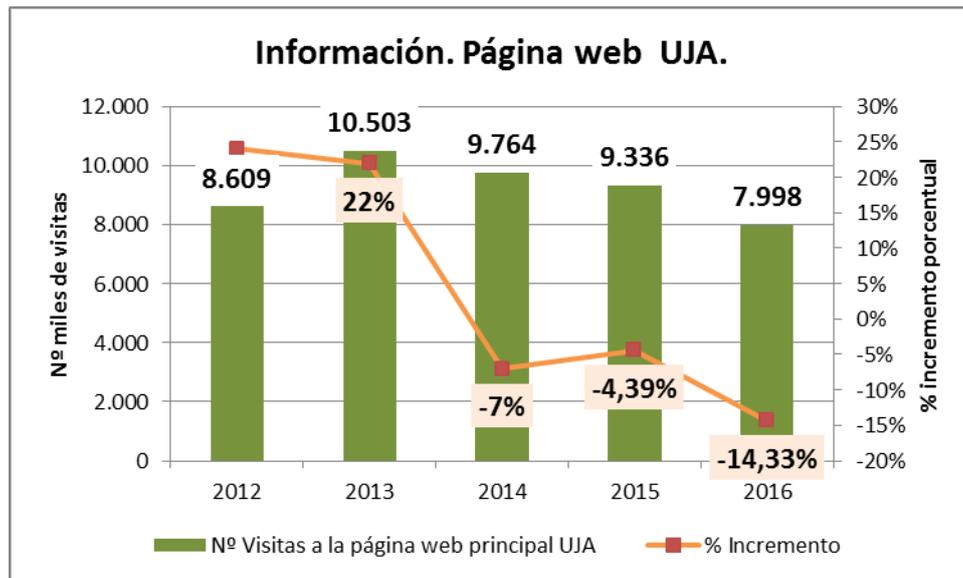
## 6b24. Información Página web Institucional.

**Información:** Indicadores de rendimiento de recursos TIC de la web corporativa (número de Visitas). Recursos de apoyo a la gestión, docencia e investigación. Tecnologías para el desarrollo de la gestión de la información y el conocimiento.

### DATOS BÁSICOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Visitas a la página web principal UJA	7.089	6.954	8.609	10.503	9.764	9.336	7.998
% Incremento		-1,91%	24%	22%	-7%	-4,39%	-14,33%

### GRÁFICOS. 6b.24

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Servicios universitarios clave en apoyo a la gestión de la información y el conocimiento. Servicios y Recursos TIC.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicios de Informática) e indicadores de gestión del SIGC-SUA. Análisis: Dirección. Comité de Calidad del SIGC-SUA

**Rendimientos.**

**Tendencias:** La tendencia del número de visitas es decreciente a partir de 2013. El porcentaje de incremento anual del número de visitas es en consecuencia negativo con valores muy altos.

**Objetivos:** El objetivo del incremento del número de visitas respecto al ciclo anterior no consigue. Se omite los datos (se filo en 2014 en 10%).

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas de Recursos TIC. Sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA). 2. Política de mejora e incremento de la oferta de servicios TIC. Estrategias implantadas: impulsar la utilización de las tics en la Universidad de Jaén. Acción: reestructurar la página web y adaptarla a los criterios de accesibilidad y usabilidad.

Ver en Anexo Recursos TIC.

**Confianza:** Se mantiene en estrategia de la Universidad el SIGC-SUA como sistema de mejora continua. Se mantiene y mejora la oferta de servicios.

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. RS53.Fortalecer los recursos y herramientas de apoyo a la comunicación institucional. P54.Mejorar la información y la comunicación con el alumnado.

**Estrategia de evaluación:** valorar y establecer causas y mejoras.

**Mejoras 2014:** 10.4. Procesos de gestión de las TIC: reforzar el sistema de medición y seguimiento para generar conocimiento sobre los rendimientos de la cartera tecnológica, y los niveles de eficacia y eficiencia de las estrategias y políticas aplicadas. 12.3. Completar y reforzar el sistema de objetivos, especialmente, en la sistematización de establecimientos de objetivos concretos y precisos, en la medida en que puedan controlarse las variables que inciden en su consecución.

**6b25. Visitas de alumnos de Institutos de Educación Secundaria.**

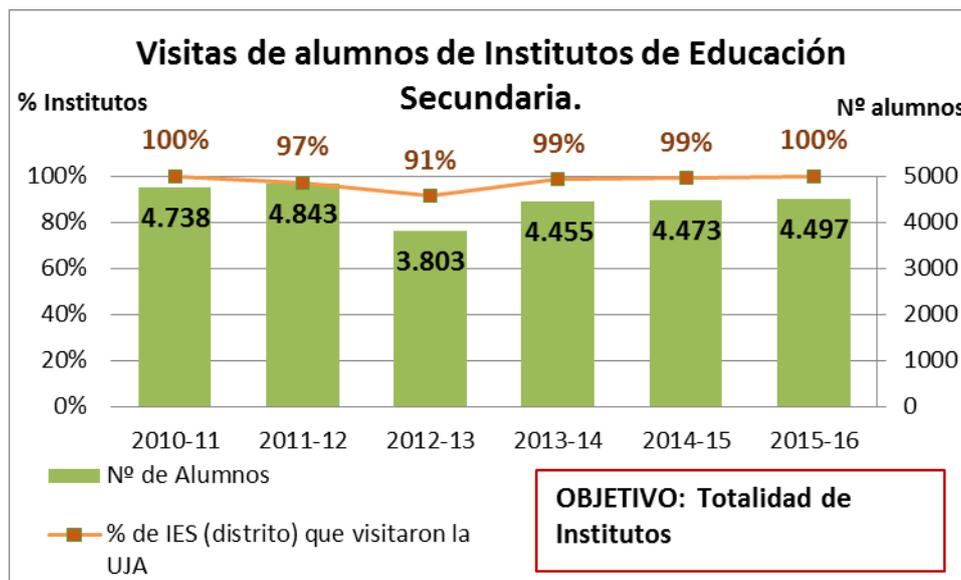
**Información:** Indicadores de rendimiento Programas de difusión alumnos potenciales.

**DATOS BÁSICOS.**

**Programa de visitas de Institutos de secundaria de la provincia.**

Curso Académico	Centros que realizan visitas	Total Centros	porcentaje	Número de alumnos
2007-08	70	71	98,59%	3570
2008-09	70	71	98,59%	3774
2009-10	71	71	100,00%	4186
2010-11	70	70	100,00%	4738
2011-12	68	70	97,14%	4843
2012-13	64	70	91,43%	3803
2013-14	69	70	98,57%	4455
2014-15	69	70	98,57%	4473
2015-16	70	70	100,00%	4497

**GRÁFICOS. 6b.25.**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Servicios universitarios complementarios. Gestión y relaciones con clientes. Alumnos potenciales.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema interno SIUJA (Servicios de gestión académica) e indicadores de gestión del SIGC-SUA. Análisis: Dirección. Comité de Calidad del SIGC-SUA.

**Rendimientos.**

**Tendencias:** El indicador de número de alumnos que nos visitan es sostenido. El número de institutos alcanza, prácticamente, la totalidad de los Institutos de la provincia.

**Objetivos:** La totalidad de los IES. Se alcanza en la última medición, produciéndose en las dos anteriores ausencias puntuales de un centro.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** Políticas y programas de información alumnos potenciales.

**Confianza:** Se mantiene y mejoraran los programas ("Generación UJA" y "Encuentros UJA"). Se mantiene y mejora la oferta de servicios. Estrategia implantada: consolidar la captación de alumnos de la zona de alta influencia y penetrar en otras zonas de baja influencia

**Estrategias de apoyo:** PEUJA II. D13. Potenciar las acciones de comunicación y promoción de la oferta formativa de grado. P4. Mejorar la captación de estudiantes y el acceso a la universidad. (P41. Consolidar el número de estudiantes de nuevo ingreso en el marco del sistema universitario).

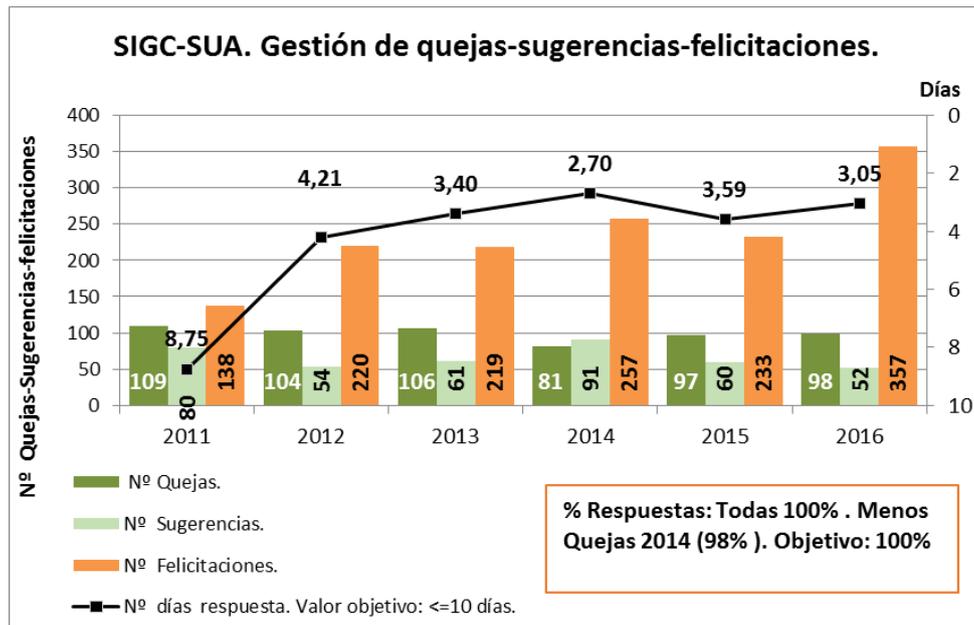
### 6b26. SIGC-SUA. Gestión de quejas-sugerencias-felicitaciones.

**Información:** Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.

#### DATOS BÁSICOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Quejas.	98	109	104	106	81	97	98
Nº Sugerencias.	104	80	54	61	91	60	52
Nº Felicitaciones.		138	220	234	257	233	357
% Quejas respondidas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
% Sugerencias respondidas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%	100%	100%	100%	100%
Nº días respuesta. Valor objetivo: <=10 días.	6,12	8,75	4,21	3,40	2,7	3,59	3,05

#### GRÁFICOS. 6b.26



### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

#### Relevancia. Integridad. Segmentación.

Información directa de los clientes sobre la prestación de servicios complementarios y de apoyo integrados en el SIGC- SUA. Indicadores asociados a los procesos de retroalimentación.

**Integridad/ Segmentación:** Datos propios del sistema SIGC-SUA (Servicios de Información) e indicadores de gestión del SIGC-SUA. Análisis: Dirección. Comité de Calidad del SIGC-SUA.

#### Rendimientos.

**Tendencias:** El número total de quejas se mantienen en valores estables (en torno a 100), aunque se inicia un descenso en las dos últimas mediciones. El número de sugerencias salvo un curso intermedio en la serie se mantiene estable. En cuanto al número de felicitaciones comunicadas mantiene un nivel alto sostenido con crecimiento importante en la última medición.

**Objetivos:** En cuanto al porcentaje de respuestas a las quejas, se mantiene en el 100% (compromiso de calidad), con igual porcentaje para las sugerencias, salvo una excepción. Respecto al tiempo de cumplimiento de tiempos de respuesta se cumple, con holgura, el tiempo de respuesta exigido en normativa y en compromiso de calidad de 10 días.

**Comparaciones:** No se han utilizado comparaciones externas.

**Causa-Confianza:** sistema de quejas y sugerencias normalizado e institucionalizado.

**Mejoras:** En el Informe Final de Auditoría Interna se sigue recomendando una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.

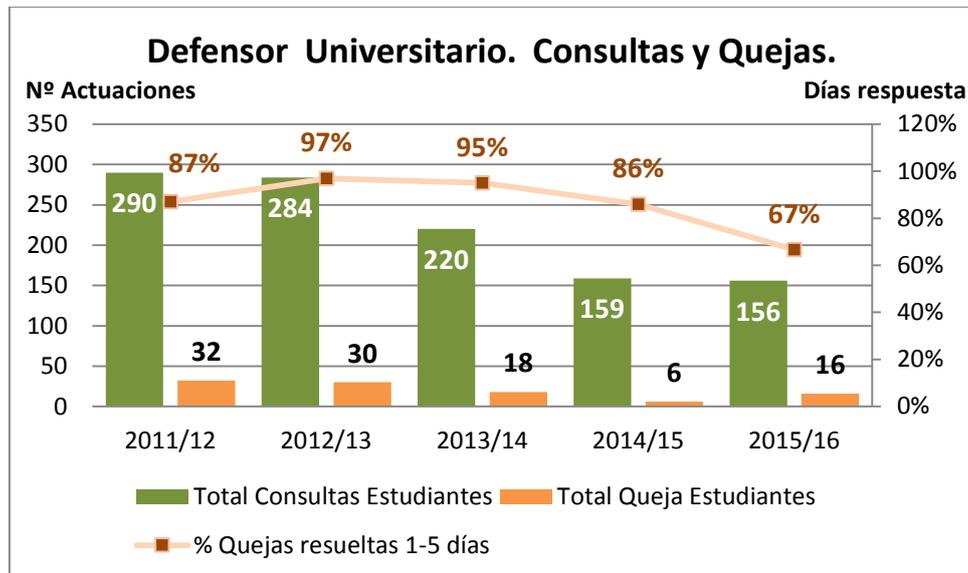
En el Informe de Seguimiento de Objetivos y Directrices se recomienda continuar con el estudio que permita revisar el actual sistema de la Universidad y su integración en el SIGC-SUA, así como establecer un sistema para el envío de información sobre la gestión de quejas y sugerencias, incorporando una calificación de estas por naturaleza y proceso/servicio.

**Información:** Indicadores de rendimiento de la gestión de la Oficina del Defensor Universitario. Selección de resultados de la Memoria del Defensor Universitario. Alumnos.

**DATOS BÁSICOS.**

	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Total Consultas	216	265	356	336	288	204	210
Total Queja	31	26	37	31	19	7	21
Total Consultas Estudiantes	171	209	290	284	220	159	156
Total Queja Estudiantes	24	21	32	30	18	6	16
% Quejas resueltas 1-5 días	84%	85%	87%	97%	95%	86%	67%

**GRÁFICOS. 6b.27**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

**Relevancia. Integridad. Segmentación.**

Mecanismos de garantía de derechos y sobre la calidad de los servicios.

**Integridad/ Segmentación:** Memoria del Defensor Universitario. Análisis: Claustro Universitario.

**Rendimientos.**

Ver análisis de Memoria del Defensor Universitario.

**6b28. Indicadores de participación y alcance de las encuestas de clientes.**



UNIVERSIDAD DE JAÉN

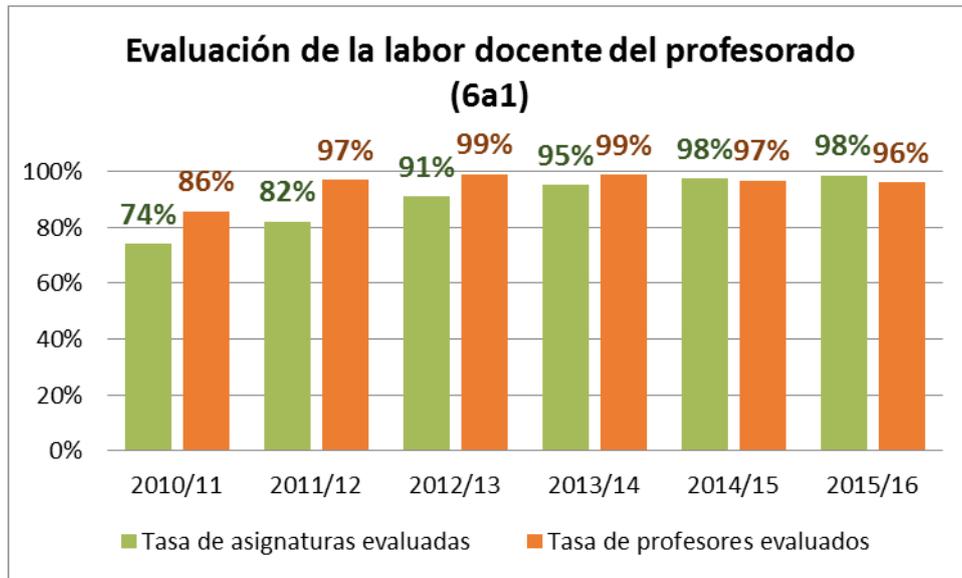
PROYECTO EFQM. 2016. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha

marzo/2017

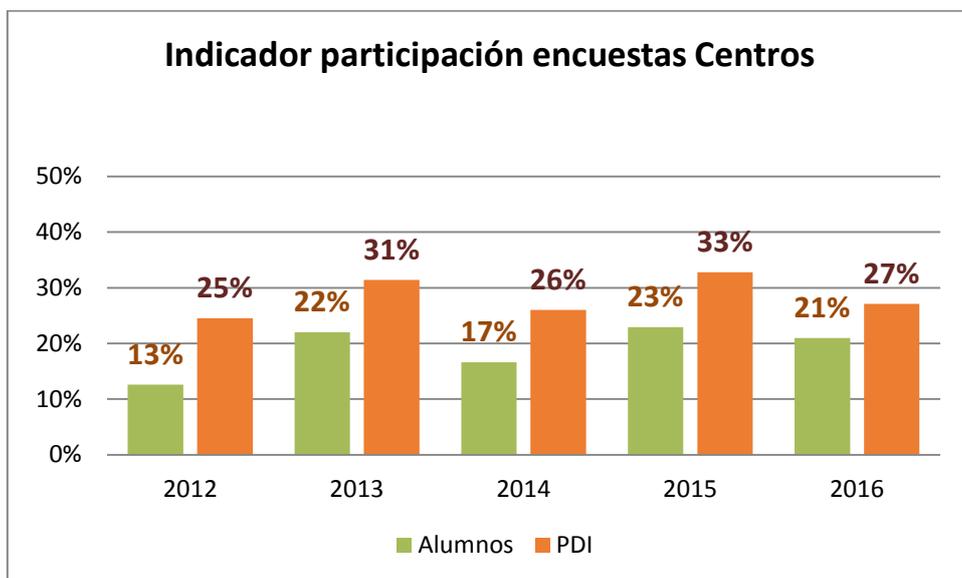
Servicio de Planificación y Evaluación

Evaluación de la labor docente del profesorado (6a1)	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Tasa de asignaturas evaluadas	57,67%	74,04%	82,02%	91,06%	95,23%	97,55%	98,48%
Tasa de profesores evaluados	87,52%	85,85%	96,92%	99,15%	98,83%	96,78%	96,09%



Indice de participación de las encuestas de los centros (incluye grados, master y CEALM)

	2012	2013	2014	2015	2016
Alumnos	12,61%	22,01%	16,63%	22,94%	20,96%
PDI	24,54%	31,44%	26,04%	32,78%	27,12%





Descripción	Indicador	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Programa de prácticas	6a7	44,03%	47,27%	36,40%	43,42%	41,18%	34,17%
Servicios SIGC-SUA	6a8	49,54%	67,00%	55,00%	46,33%	58,19%	68,39%
Publicaciones	6a9	12,07%	55,17%	17,07%	38,36%	61,43%	43,28%
Biblioteca	6a10	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Informática	6a12	26,15%	100%	95,21%	89,66%	90,00%	100%
Satisfacción con la gestión de los contrato de investigación. Investigadores y entidades contratistas	6a13				41,00%	33,33%	20,43%
					42,38%	16,77%	58,70%

