2023

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 12

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y LA COOPERACIÓN.

CÓDIGO: PC 10

REVISIÓN: 13

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Control de documentación.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Equipo de proceso.	Servicio de Planificación y Evaluación.	Gerencia.
Nombre:	**Nombre:**	**Nombre:**
Alfonso Cruz Lendínez	Jacinto Fernández Lombardo.	Alfonso Cruz Lendínez
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Coordinador del equipo de proceso.	Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Gerente.
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**
		FECHA DE FIRMA DIGITAL
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2023.11.03 08:47:56 +01'00'	FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Firmado digitalmente por FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Fecha: 2023.11.02 12:21:27 +01'00'	25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2023.11.03 08:48:26 +01'00'

Edición.	**Nº.:** 13	**Fecha de entrada en vigor:**	DESDE SU APROBACIÓN

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
HISTORIAL DE MODIFICACIONES
1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
2.- EQUIPO DEL PROCESO
3.- MISIÓN
4.- ALCANCE
5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
9.- REGISTROS
10.- CLIENTES DEL PROCESO
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
12.- INDICADORES DEL PROCESO
12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
02	18/02/2011	12.- Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	21/02/2011	11.- Flujogramas de los procesos.	Modificación del flujograma del proceso PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General). Página actual 16.
04	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	12/07/2016	Revisión general	Ficha de modificaciones
08	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
09	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones

10	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Ficha de modificaciones
12	DESDE SU APROBACIÓN	Anexos VII y VIII	Ficha de modificaciones
13	01/10/2023	Revisión general	Ficha de modificaciones

1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

Miembros:

- Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.

3.- MISIÓN

Realizar los procesos de apoyo técnico y administrativo y de atención al estudiante en la gestión de la prestación de servicios complementarios a la actividad académica, los programas de movilidad y los de cooperación.

Dichos procesos integran la gestión de la atención integrada a los estudiantes con necesidades educativas especiales, la gestión de las convocatorias de becas y ayudas a los estudiantes, la gestión de los programas de formación práctica y de inserción laboral de los estudiantes, la gestión de las convocatorias y programas de movilidad para estudiantes y profesorado y la gestión de los programas y convocatorias de cooperación internacional al desarrollo y la educación.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad. Asegurando: el ejercicio de los derechos y obligaciones reconocidos a los estudiantes y profesorado, en especial la atención personalizada a los estudiantes para favorecer su plena integración, acceso, permanencia y progreso en sus estudios; el desarrollo de los programas orientados a garantizar las condiciones de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación; el desarrollo de los convenios para la formación en prácticas y la inserción laboral de los estudiantes; la implantación de los programas de movilidad nacional e internacional en el marco del espacio europeo de enseñanza; el desarrollo de los proyectos orientados a fomentar la participación de los miembros de la comunidad universitaria en actividades y proyectos de cooperación internacional y solidaridad.

4.- ALCANCE

Entrada: identificación de las solicitudes de demanda de atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales y las convocatorias, programas o solicitudes de becas y ayudas, prácticas de empresa e instituciones, inserción laboral, movilidad y cooperación.

Salida: Prestación de los servicios de atención demandados y la tramitación de convocatorias, programas o solicitudes de becas y ayudas, prácticas de empresa e instituciones, inserción laboral, movilidad y cooperación.

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

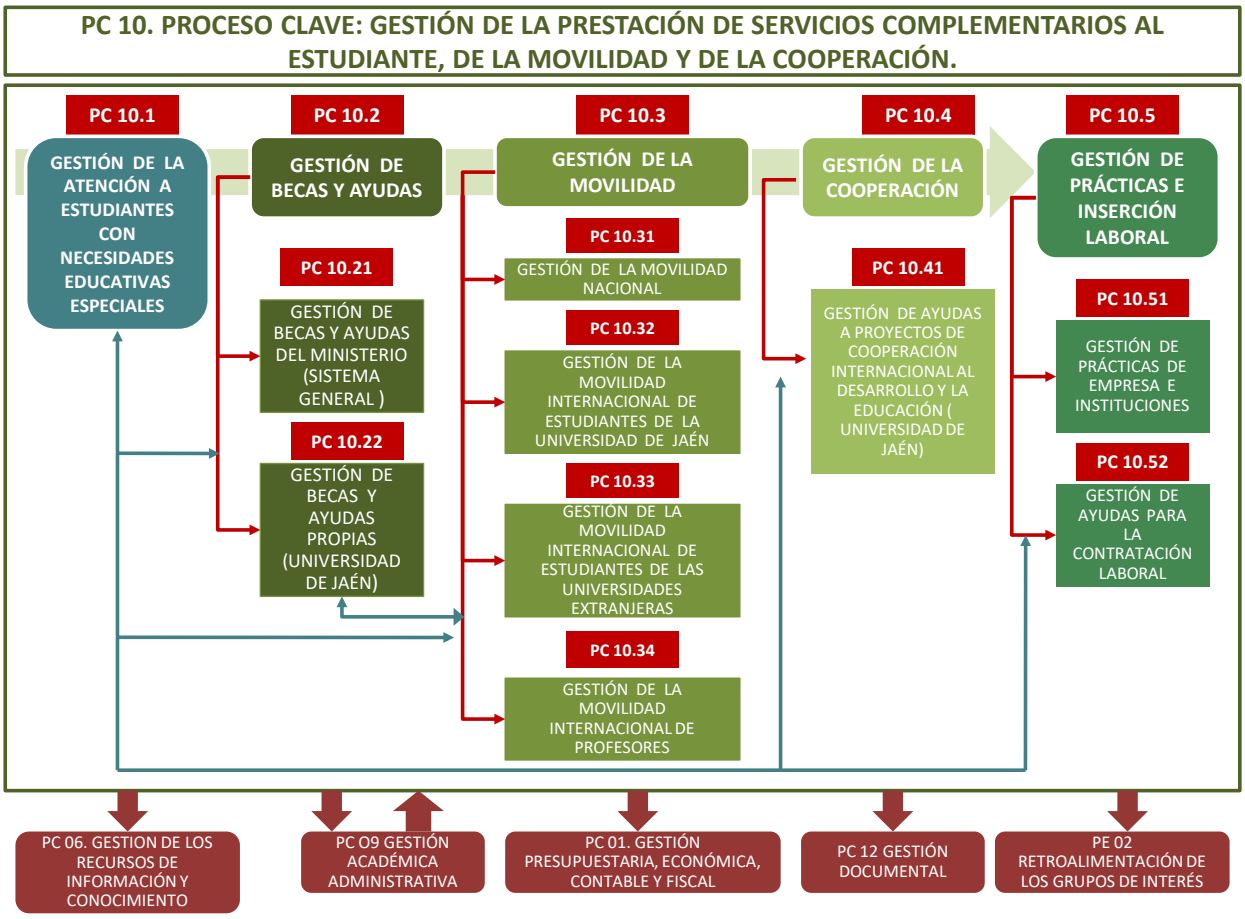


Figura nº [1-Doc-PC 10]. Mapa del Proceso PC 10.

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de atención y apoyo técnico y administrativo necesarias para gestionar los procedimientos y servicios específicos de: PC.10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales. PC.10.2 Gestión de Becas y Ayudas. PC.10.3 Gestión de la Movilidad. PC.10.4 Gestión de la Cooperación. PC.10.5 Gestión de Prácticas e Inserción Laboral.

El proceso ***Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (PC 10.1),*** integra las actividades de orientación, apoyo y asesoramiento de los estudiantes con algún tipo de necesidad educativa especial. Tiene como finalidad básica facilitar los derechos reconocidos a los estudiantes respecto al acceso, permanencia y progreso en sus estudios y la plena integración en la vida universitaria, así como identificar, proponer y, en su caso, ejecutar los programas y las adaptaciones necesarias para la consecución de los referidos derechos.

Este proceso es gestionado por una Unidad específica con función coordinadora, por lo que se interrelaciona con los procesos que permiten ejecutar las adaptaciones necesarias, en especial, con el Proceso de Gestión de Espacios PC 03, con el Proceso Gestión del Mantenimiento PC 04 y los procesos de naturaleza económica y de adquisiciones. Asimismo, interrelaciona internamente con todos los procesos integrados en la Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad, de la Cooperación y de Prácticas e Inserción, por los mecanismos de atención personalizada que requiere.

El proceso ***Gestión de Becas y Ayudas (PC.10.2),*** en realidad se estructura en dos procesos dependiendo de la especificidad del órgano convocante. El primero, el proceso ***Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General) (PC.10.21)*** integra las actividades de atención y trámite en el procedimiento por el que se regula el Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio que, anualmente, convoca el Ministerio que asume las competencias en materia de universidades. En este sentido su finalidad básica es realizar las actividades de colaboración que en dicho procedimiento se exigen a las universidades. El segundo, proceso ***Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén) (PC.10.22)*** responde a la misma naturaleza pero referido a las convocatorias que realiza la Universidad de Jaén. En este caso, su finalidad básica es la atención y trámites de los procedimientos que lo regulan internamente. Ambos procesos tienen además como finalidad garantizar los derechos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los estudiantes en relación con estos mecanismos de ayudas, así como colaborar en garantizar las condiciones de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación.

El proceso ***Gestión de la Movilidad (PC.10.3)***, también integra cuatro procesos por desagregación del ámbito de la movilidad y colectivos implicados. En su conjunto, responde a la finalidad básica de tramitar los procedimientos para el desarrollo de programas y convocatorias de fomento de la movilidad interuniversitaria.

El proceso ***Gestión de la Movilidad Nacional (PC.10.31)***, integra las actividades de atención y trámite de los procedimientos por los que se regulan las convocatorias de movilidad de estudiantes entre universidades españolas y la gestión de los acuerdos interuniversitarios para su aplicación. Quedan incluidas en el proceso la movilidad de estudiantes de la Universidad de Jaén y la movilidad de los estudiantes de otras universidades españolas a la de Jaén.

El proceso ***Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén (PC.10.32)***, integra las actividades de atención y trámite de los procedimientos por los que se regulan las convocatorias de movilidad internacional, referidas a los estudiantes en movilidad de la Universidad de Jaén.

El proceso ***Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras (PC.10.33)***, integra las actividades de atención y trámite de los procedimientos por los que se regulan las convocatorias de movilidad internacional, referidas de los estudiantes procedentes de universidades extrajeras en movilidad en la Universidad de Jaén.

El proceso ***Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores (PC.10.34)***, integra las actividades de atención y trámite necesarios para desarrollar los programas de estancias y movilidad internacional de los profesores. Quedan incluidas en el proceso la movilidad de profesores de la Universidad de Jaén y la movilidad de los profesores de otras universidades en la de Jaén.

El proceso ***Gestión de la Cooperación (PC.10.4)*** integra un proceso por desagregación de la entidad convocante y colectivos implicados. En su conjunto, responde a la finalidad básica de tramitar los procedimientos para el desarrollo de programas y convocatorias de fomento y desarrollo de la cooperación y la educación, contribuyendo a la proyección internacional de los miembros de la comunidad y la Universidad en las actividades de acción internacional.

El proceso ***Gestión de Ayudas a Proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo y la Educación (Universidad De Jaén) (PC.10.41)***, integra las actividades de difusión de los programas y ayudas convocada por la Universidad de Jaén para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación, así como las de atención, tramitación de las solicitudes de los proyectos presentados por los miembros de la comunidad universitaria.

El proceso ***Gestión de Prácticas e Inserción Laboral (PC.10.5)***, integra dos procesos que responde a la finalidad básica de atención y tramitación de los convenios y programas para fomentar la experiencia práctica del estudiante, como complemento y desarrollo de los conocimientos adquiridos durante el periodo de formación académica, así como el fomento de la integración posterior en el mundo laboral.

El primero, proceso ***Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones (PC.10.51)***, integra las actividades de formalización de convenios solicitados por Empresas e Instituciones para el desarrollo de prácticas de los estudiantes, así como la atención y la tramitación de las demandas de participación en las respectivas convocatorias y el inicio de los expedientes económicos que se generan. Las finalidades específicas de este proceso son facilitar a los estudiantes el desarrollo de conocimientos prácticos complementarios y favorecer su futura empleabilidad.

El segundo, proceso ***Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral (PC.10.52)***, integra las actividades de formalización de convenios con Empresas para la inserción laboral de los titulados universitarios, así como la atención y tramitación de las correspondientes subvenciones y el inicio de los expedientes económicos que se generan. La finalidad específica de este proceso, como se indica, es facilitar la incorporación de los titulados universitarios al ámbito laboral.

La naturaleza de la gestión de estos procesos incluye las actuaciones de interrelación de forma directa con el proceso de Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal (PC 01), en cuanto a la iniciación de los expedientes económicos generados en las distintos programas y convocatorias, así como con el proceso Gestión Académica Oficial (PC 01), en cuanto el transvase de información académica y de expedientes. Asimismo, se interrelaciona de forma directa con el proceso de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento (PC 06) por las necesidades de publicación oficial que requiere algunos de los trámites de los procedimientos incluidos en estos procesos

El proceso de Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación y sus desagregaciones interrelaciona con los procesos de Gestión Documental (PC 12.) y Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02).

7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada "responsabilidad básica", por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

Responsabilidad básica:

- Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante — **SAAE**

Corresponsabilidad:

- Servicio de Gestión Académica — **SGA**

Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS	
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.	Según desagregación de procesos	
PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.	SAAE	
PC 10.2. Gestión de becas y ayudas.	Según desagregación de procesos	

PC 10.21. Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General).	SAAE	SGA	
PC 10.22. Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén).	SAAE	SGA	
PC 10.3. Gestión de la movilidad.	Según desagregación de procesos		
PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.	SAAE	SGA	
PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.	SAAE	SGA	
PC 10.33. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades extranjeras.	SAAE	SGA	
PC 10.34. Gestión de la movilidad internacional de profesores.	SAAE		
PC 10.4. Gestión de la cooperación.	Según desagregación de procesos		
PC 10.41. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).	SAAE		
PC 10.5. Gestión de prácticas e inserción laboral.	Según desagregación de procesos		
PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones.	SAAE		
PC 10.52. Gestión de ayudas para la contratación laboral.	SAAE		

Tabla nº [1-Doc-PC 10]. Responsabilidades- Proceso PC 10.

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación, siendo estas responsables de su actualización periódica.

9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación son los indicados en la siguiente tabla.

PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.		
Código	***Registro***	***Responsable***
R.[PC 10.1]-01	Registro de solicitudes de atención a NEE.	***SAAE***
R.[PC 10.1]-02	Censo de estudiantes con NEE.	***SAAE***

R.[PC 10.1]-03	Registro de fichas de necesidades.	***SAAE***
R.[PC 10.1]-04	Informe de necesidades.	***SAAE***
R.[PC 10.1]-05	Informe de actuaciones a realizar.	***SAAE***
R.[PC 10.1]-06	Registro de comunicación de las necesidades.	***SAAE***
R.[PC 10.1]-07	Registros de tramitación económica-administrativa.	***SAAE***
PC 10.21. Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General).		
R.[PC 10.21]-08	Convocatoria anual de becas de carácter general del MEDU.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-09	UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas del MEDU.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-10	Registro de solicitudes incompletas.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-11	Registro de solicitudes denegadas.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-12	Registro de alegaciones presentadas.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-13	Registro de comunicaciones con el SGA.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-14	Registro de comunicaciones con los interesados.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-15	Listado definitivo de becas y ayudas concedidas por el MEDU.	***SAAE***
R.[PC 10.21]-16	Comunicación al Ministerio de Educación (MEDU).	***SAAE***
PC 10.22. Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén).		
R.[PC 10.22]-17	Convocatoria de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-18	@ries: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-19	UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-20	Base de datos propia: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-21	Listado provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-22	Registro de alegaciones presentadas a las listas provisionales.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-23	Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.22]-24	Registro de alegaciones o recursos presentados a las listas definitivas.	***SAAE***
PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.		
R.[PC 10.31]-25	Convocatoria de movilidad nacional.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-26	Registro de solicitudes para la movilidad nacional.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-27	UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la movilidad nacional.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-28	Base de datos propia: Registro de solicitudes para la movilidad nacional.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-29	Registro de comunicaciones con los interesados.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-30	Concesión/denegación de la movilidad.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-31	Listado provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-32	Registro de alegaciones presentadas.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-33	Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-34	Registro de comunicaciones con otras Universidades.	***SAAE***
R.[PC 10.31]-35	Registro de entrega de documentación a estudiantes procedentes de otras Universidades Nacionales.	***SAAE***

R.[PC 10.32]-36	UXXI-Académico: Registro del rendimiento académico de estudiantes de la UJA/ estudiantes de otras Universidades Nacionales.	***SGA***
R.[PC 10.32]-37	Registro de solicitudes de becas Séneca.	***SAAE***
PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.		
R.[PC 10.32]-38	Convocatoria de movilidad internacional: Estudios en IESE.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-39	Procedimiento de solicitud del Programa Erasmus Prácticas.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-40	Registro de solicitudes de movilidad internacional/Training Agreements.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-41	Resolución con adjudicaciones de movilidad internacional.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-42	Registro de comunicaciones con los interesados.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-43	Registro de comunicaciones con IESE.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-44	Convenio de subvención o equivalente	***SAAE***
R.[PC 10.32]-45	Registro de comunicaciones con las entidades colaboradoras intermediarias en prácticas de empresa.	***SAAE***
R.[PC 10.32]-46	UXXI-Académico: Registro del rendimiento académico/ realización de las prácticas de los estudiantes de la UJA.	***SGA***
PC 10.33. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades extranjeras.		
R.[PC 10.33]-47	Registro de solicitudes de movilidad internacional: Estudios en UJA.	***SAAE***
R.[PC 10.33]-48	Registro de comunicaciones con los interesados.	***SAAE***
R.[PC 10.33]-49	Registro de información remitida al estudiante/IESE: Concesión de estancias e instrucciones.	***SAAE***
R.[PC 10.33]-50	BUDDY: Registro de asignación de tutores.	***SAAE***
R.[PC 10.33]-51	UXXI-Académico: Registro del rendimiento académico de los estudiantes de IESE.	***SGA***
R.[PC 10.33]-52	Registro de comunicaciones con IESE.	***SAAE***
PC 10.34. Gestión de la movilidad internacional de profesores.		
R.[PC 10.34]-53	Registro de solicitudes de movilidad internacional: Estancia en la UJA / estancia en IESE.	***SAAE***
R.[PC 10.34]-54	Registro de información remitida al IESE: Concesión de estancias.	***SAAE***
R.[PC 10.34]-55	Registro de comunicaciones con los interesados.	***SAAE***
R.[PC 10.34]-56	Informe de la estancia del profesorado en IESE.	***SAAE***
PC 10.41. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).		
R.[PC 10.41]-57	Convocatoria de las ayudas.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-58	Registro de asistencia a la sesión informática.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-59	Proyectos de cooperación.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-60	Registro de proyectos de cooperación presentados.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-61	Registro de resoluciones del proyecto.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-62	Registro de comunicaciones con los responsables de proyectos.	***SAAE***
R.[PC 10.41]-63	Registro de informes de justificación final.	***SAAE***
PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones.		
R.[PC 10.51]-64	ICARO: Registro de recepción de la documentación aportada para la suscripción del Convenio.	***SAAE***

R.[PC 10.51]- 65	ICARO: Convenios suscritos por la UJA para el desarrollo de prácticas en empresas o instituciones.	***SAAE***
R.[PC 10.51]- 66	ICARO: Registro de solicitudes de participación en la convocatoria de prácticas.	***SAAE***
R.[PC 10.51]- 67	ICARO: Relación de candidatos preseleccionados para las prácticas en empresas e instituciones.	***SAAE***
R.[PC 10.51]- 68	ICARO: Relación de admitidos en las prácticas en empresas e instituciones.	***SAAE***
R.[PC 10.51]- 69	ICARO: Registro de ofertas vacantes.	***SAAE***
R.[PC 10.51]- 70	ICARO: Recepción de la documentación de las prácticas realizadas.	***SAAE***
PC 10.52. Gestión de ayudas para la contratación laboral.		
R.[PC 10.52]- 71	Registro de recepción de la documentación aportada para la suscripción del Convenio.	***SAAE***
R.[PC 10.52]- 72	Convenios suscritos por la UJA para la inserción laboral.	***SAAE***
R.[PC 10.52]- 73	Registro de resoluciones de la concesión de subvenciones para la contratación laboral.	***SAAE***
R.[PC 10.52]- 74	Registro de resoluciones denegatorias de la concesión de subvenciones para la contratación laboral.	***SAAE***

Tabla nº [2-Doc-PC 10]. Registros- Proceso PC 10.

10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria: Personal docente e investigador de la Universidad de Jaén (PDI), Personal docente e investigador de Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE), estudiantes de la Universidad de Jaén, estudiantes de Universidades Nacionales, estudiantes de Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE) y estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE).
- Órganos y Unidades de la universidad de Jaén.
- Comisión Técnica de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

Clientes externos:

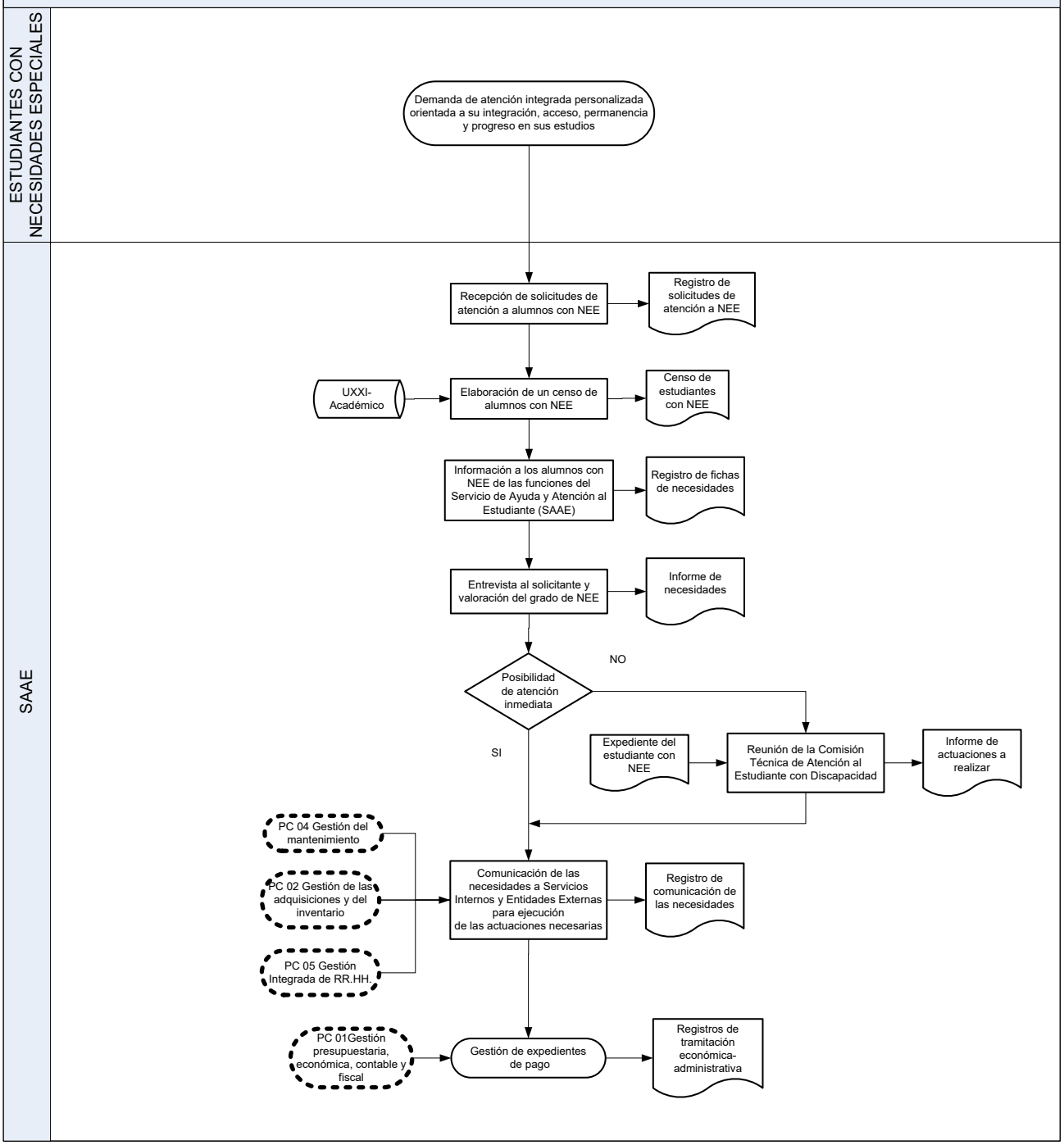
- Administraciones públicas educativas: Ministerio y Consejería de la Junta de Andalucía, con competencias en educación superior.
- Otras Administraciones Públicas.
- Organismos públicos para la cooperación exterior: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).
- Universidades Nacionales e Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE) adheridas a los programas de movilidad y cooperación.
- Instituto Cervantes.

- Servicios públicos de orientación e intermediación laboral.
- Empresas e Instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, partícipes en los programas de prácticas e inserción laboral.
- Alumnos e instituciones de educación secundaria.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.
- Proveedores de alojamiento para estudiantes.
- Sociedad en General.

11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESO

PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

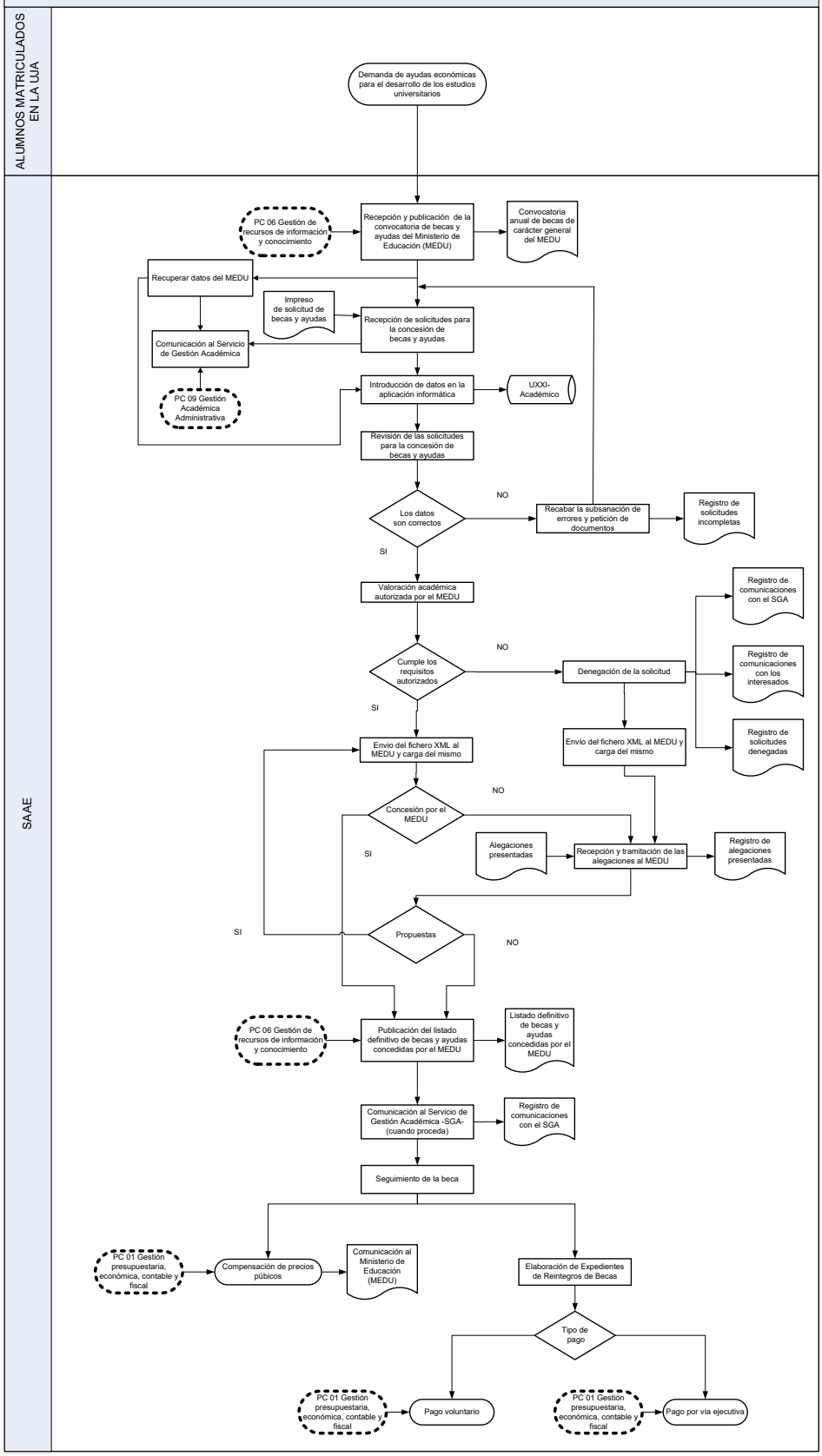
PC 10.1.- GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.2.- GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS

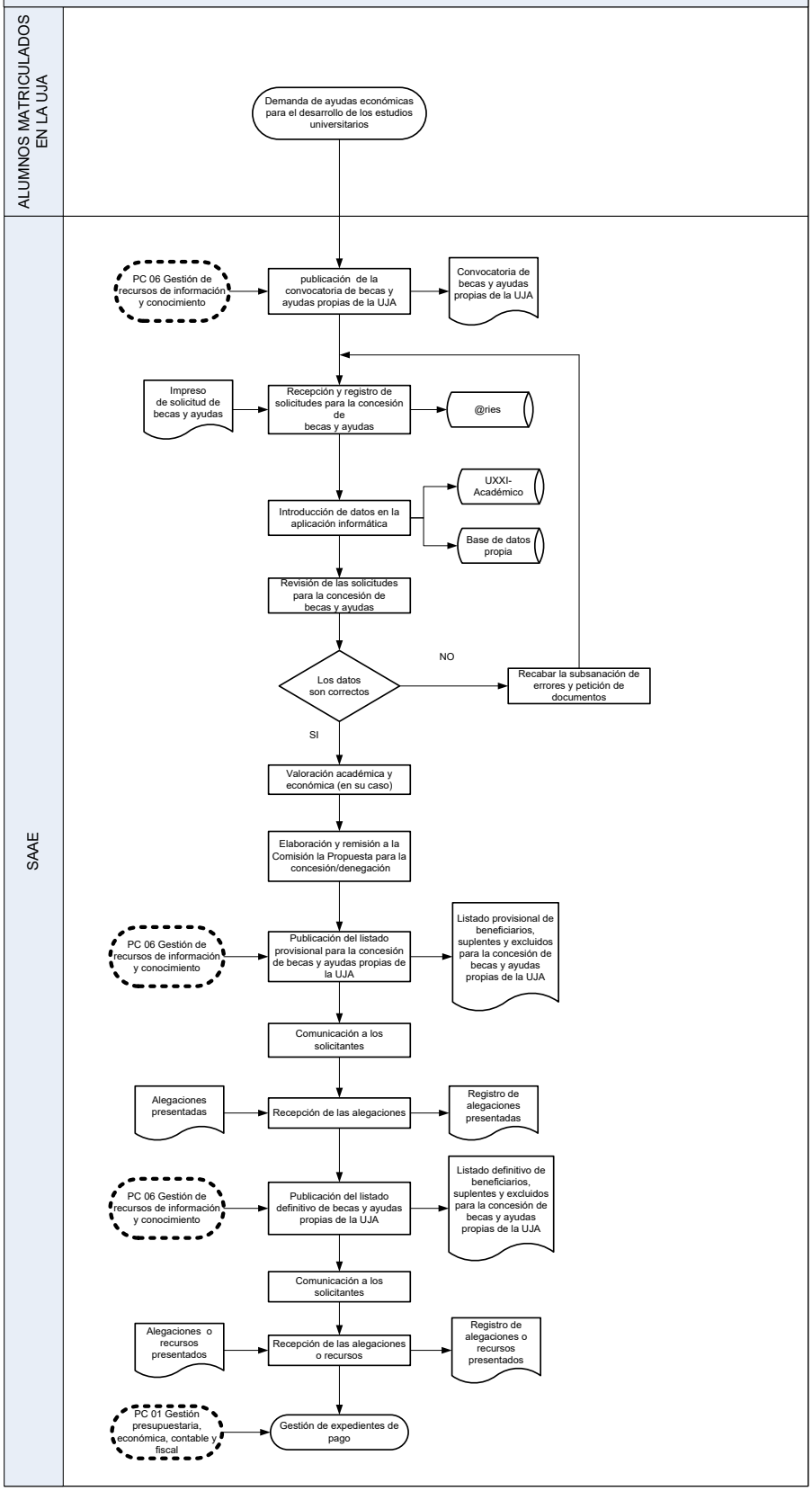
PC 10.21.- GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS DEL MINISTERIO (SISTEMA GENERAL)



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.2.- GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS

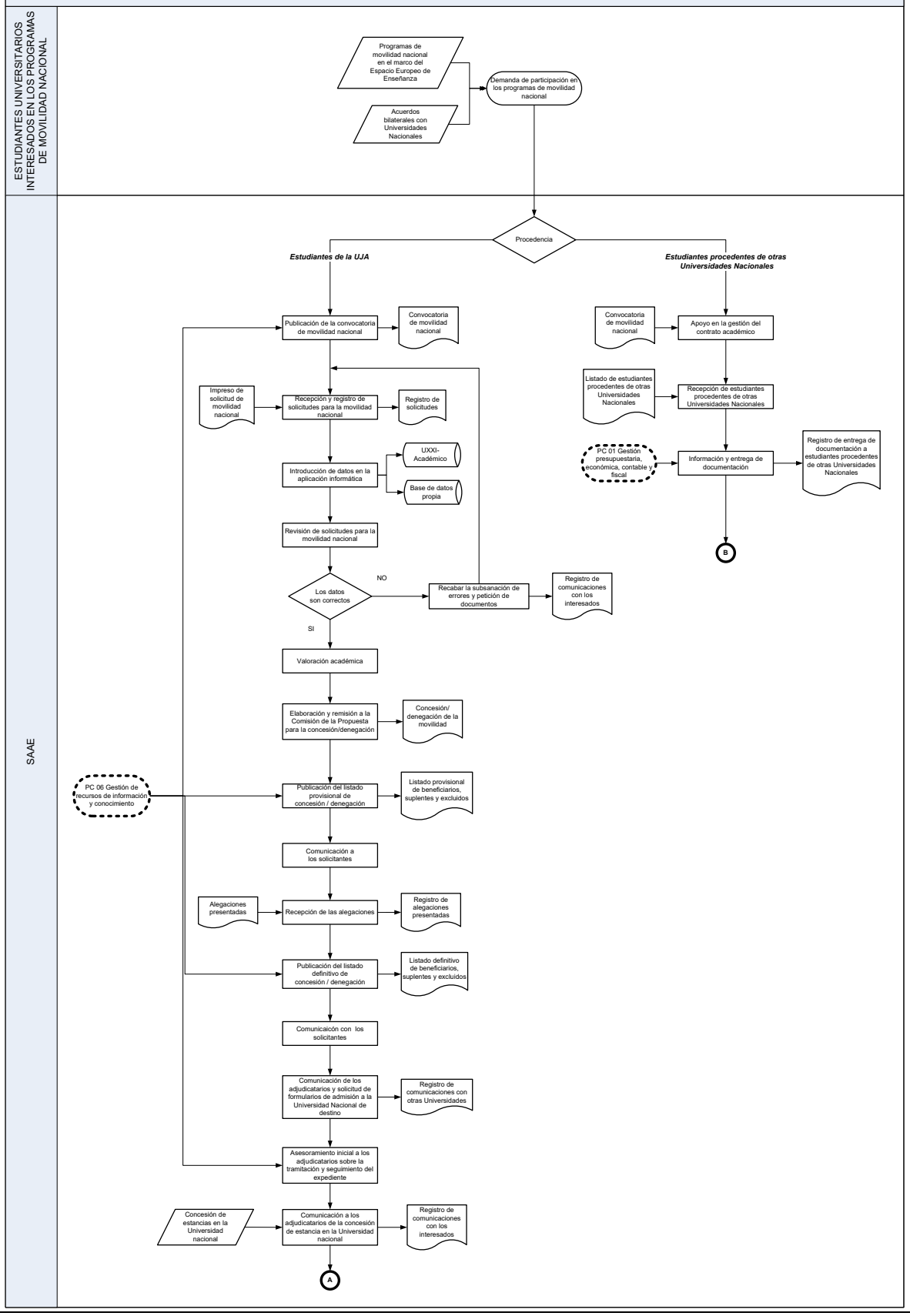
PC 10.22.- GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS PROPIAS (UNIVERSIDAD DE JAÉN)



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.3.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

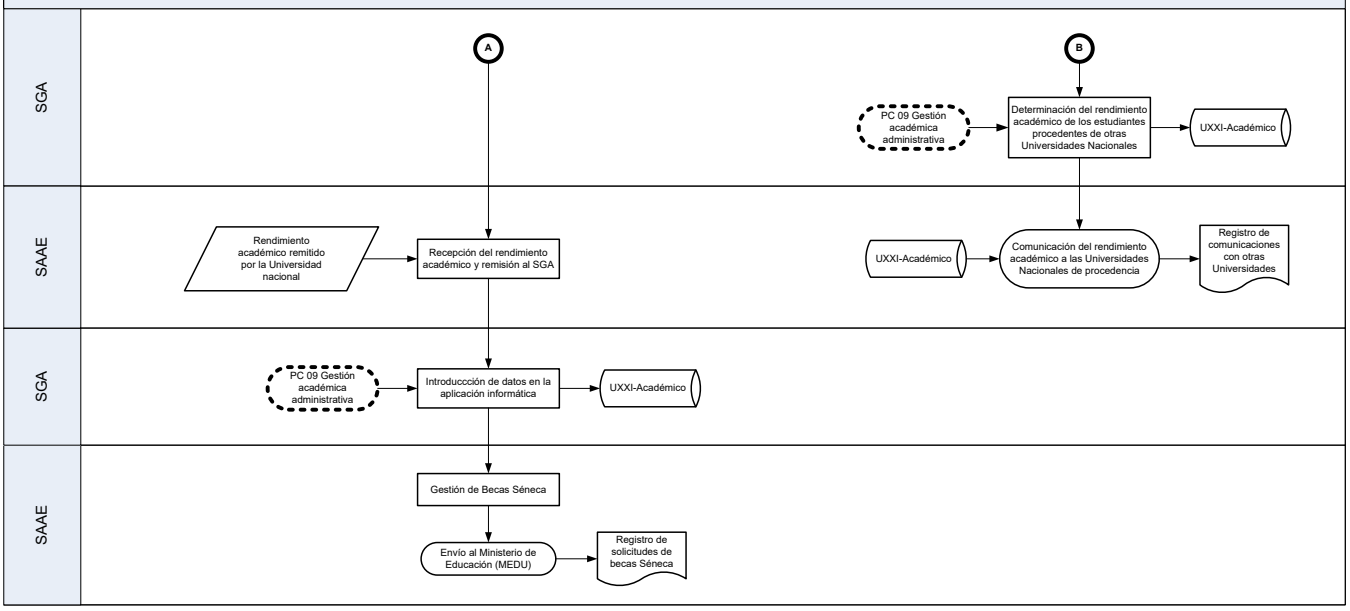
PC 10.31.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.3.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

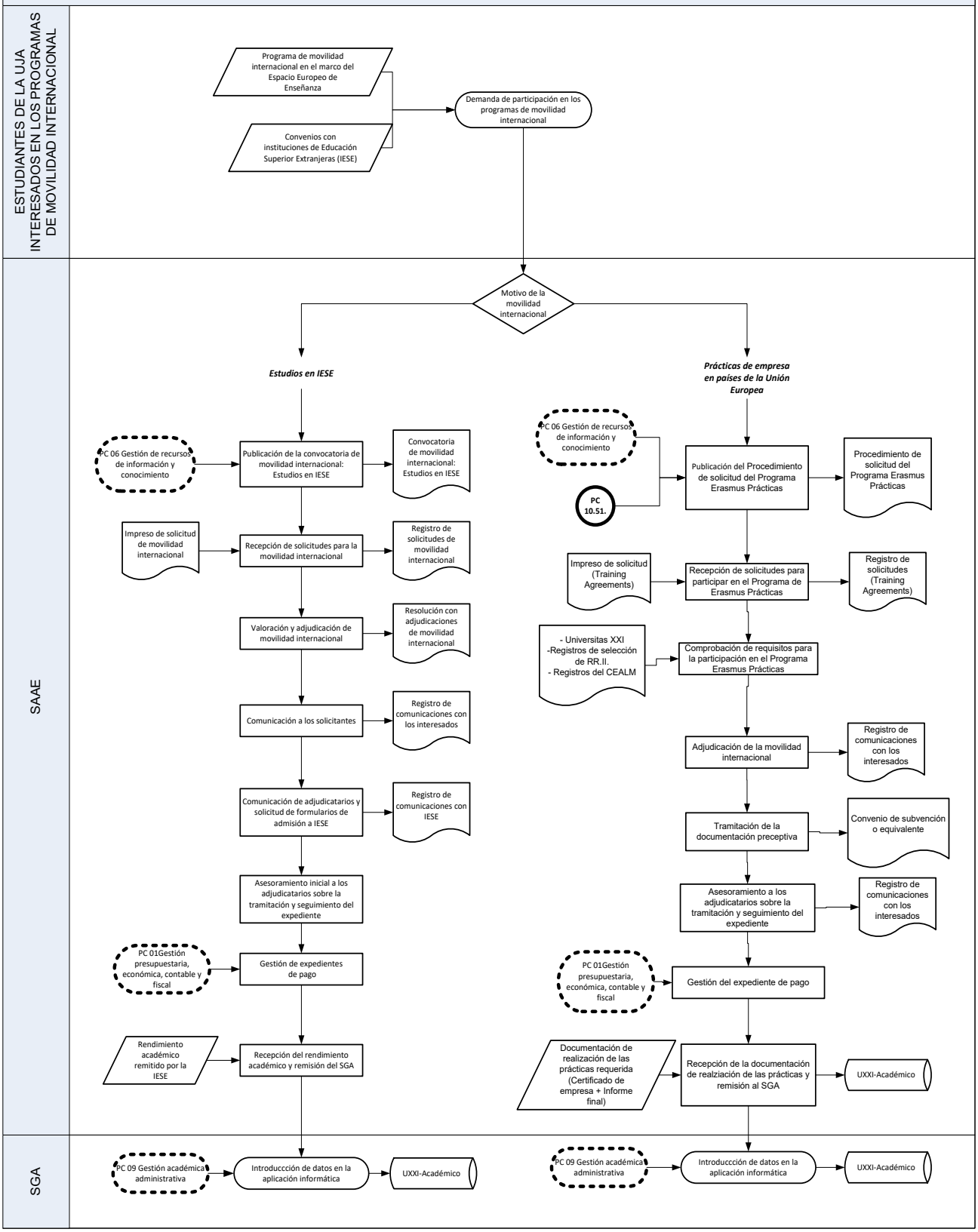
PC 10.31.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL (CONTINUACIÓN)



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.3.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

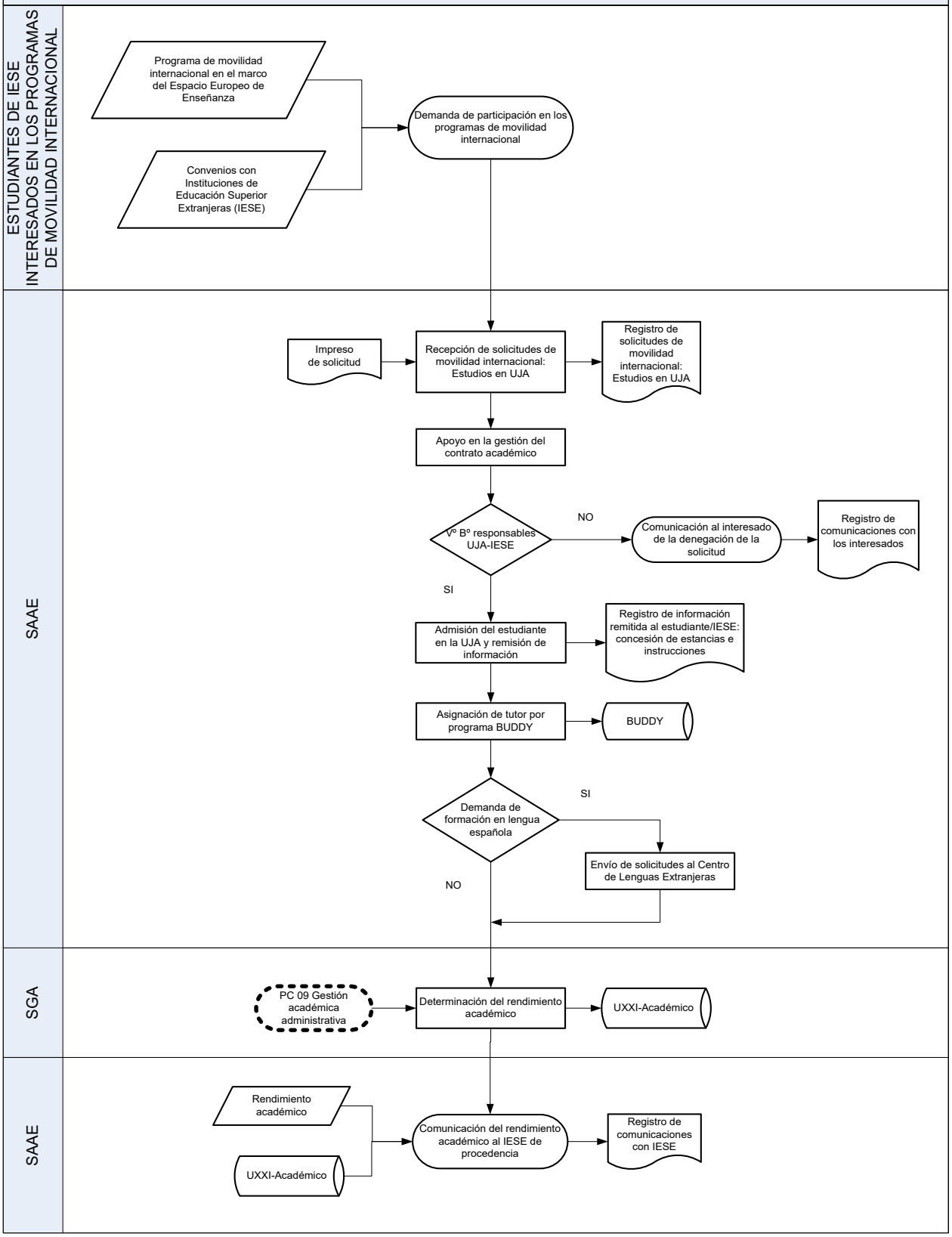
PC 10.32.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.3.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

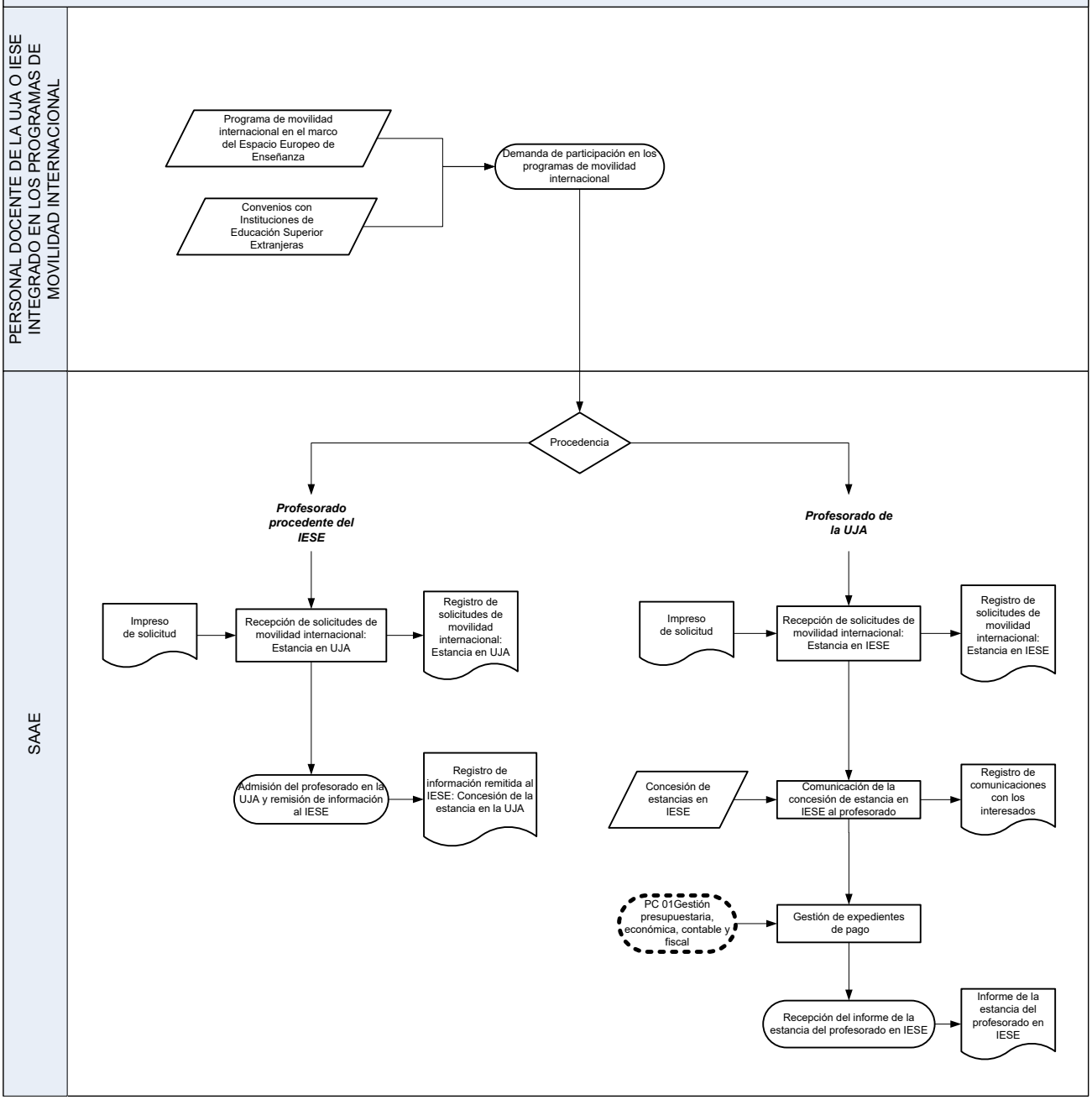
PC 10.33.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL DE ESTUDIANTES DE LAS UNIVERSIDADES EXTRANJERAS



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.3.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD

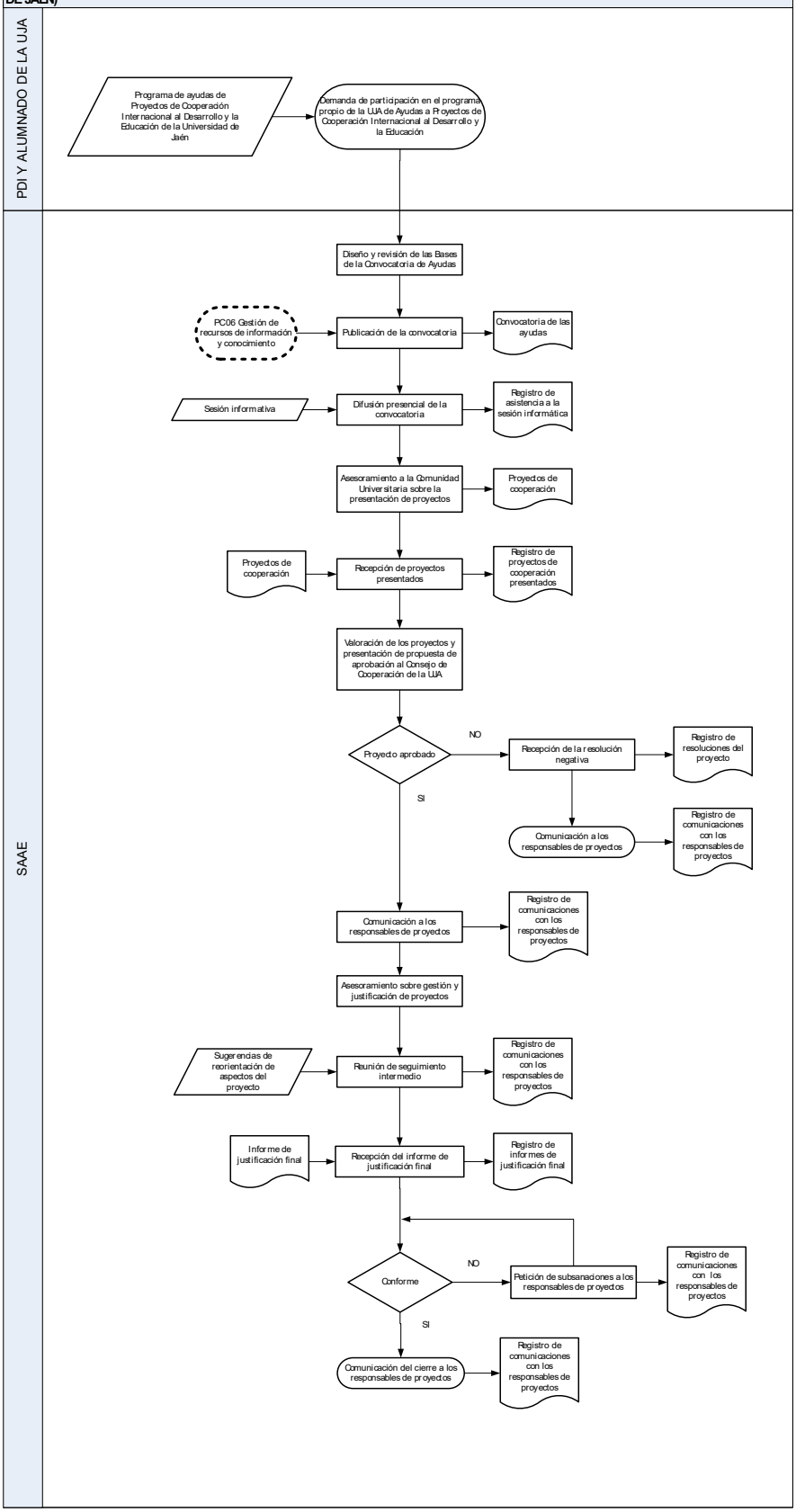
PC 10.34.- GESTIÓN DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL DE PROFESORES



PC10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC10.4.- GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN

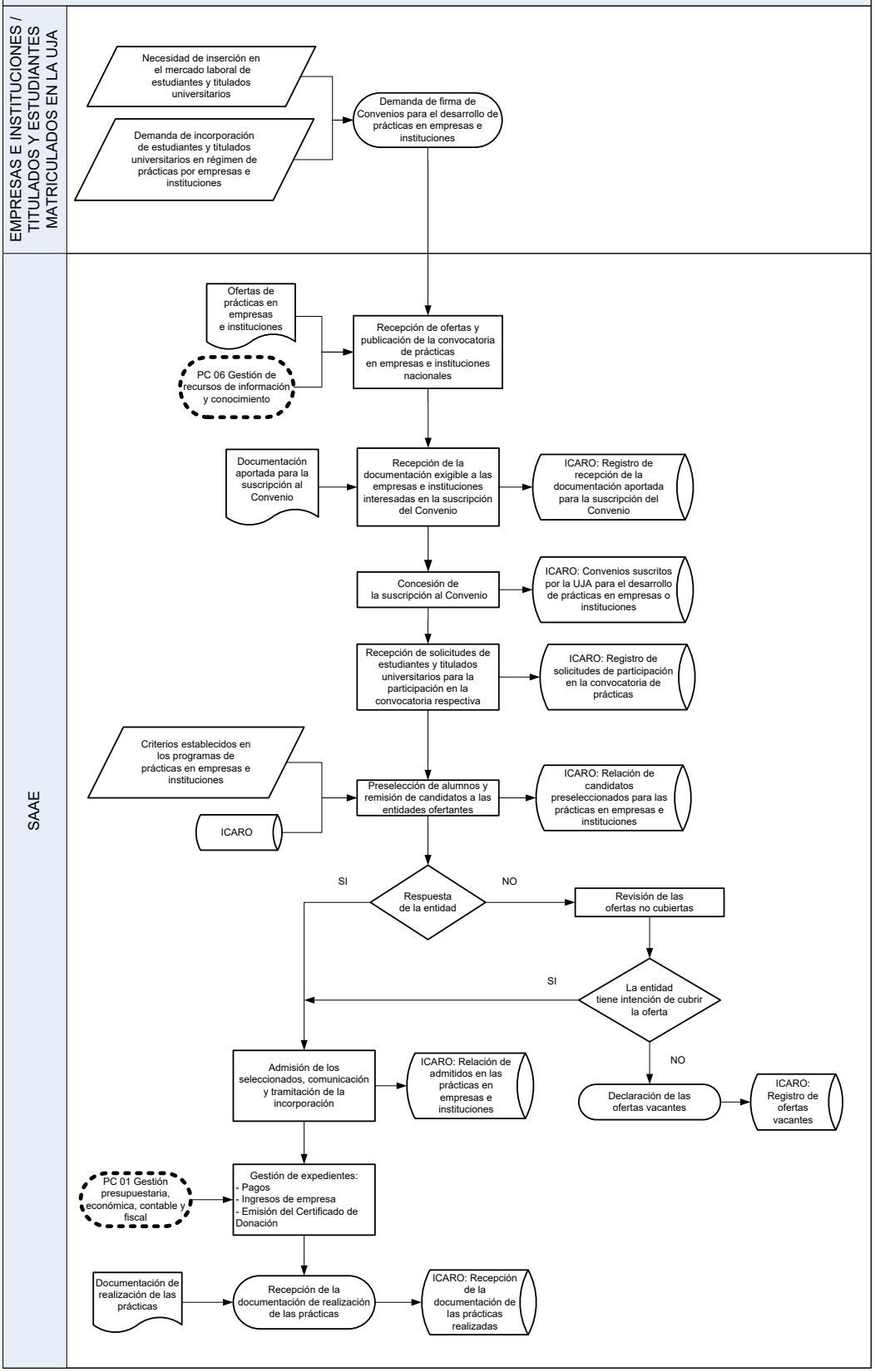
PC10.41.- GESTIÓN DE AYUDAS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO Y LA EDUCACIÓN (UNIVERSIDAD DE JAÉN)



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.5.- GESTIÓN DE PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL

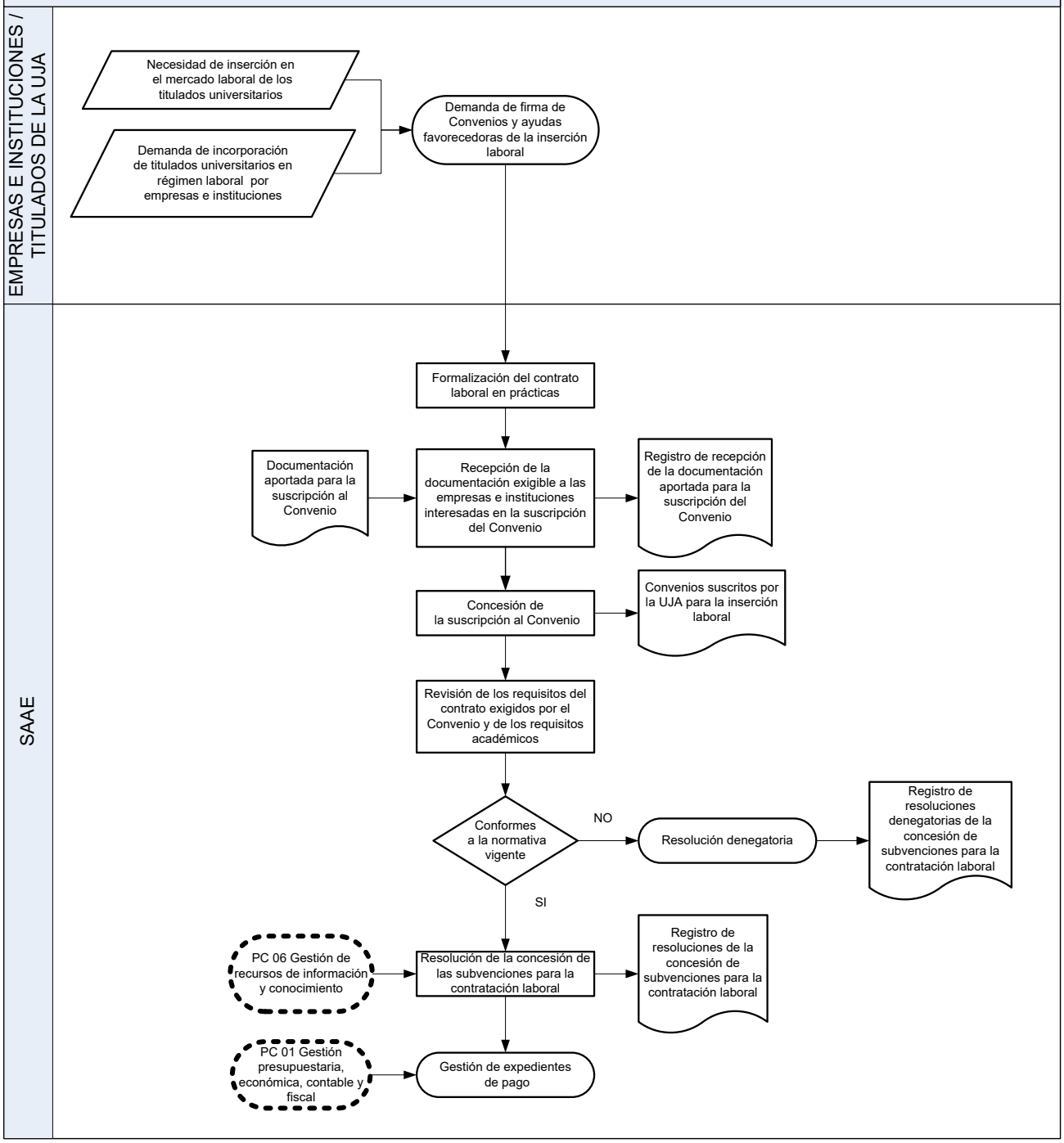
PC 10.51.- GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES



PC 10.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

PC 10.5.- GESTIÓN DE PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL

PC 10.52.- GESTIÓN DE AYUDAS PARA LA CONTRATACIÓN LABORAL



12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal técnico de gestión y de administración y servicios de la Universidad de Jaén.

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.	
Código	***Indicador***
I.[PC 10.1]-01	Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.

PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (sistema general).	
I.[PC 10.21]-01	Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.
I.[PC 10.21]-02	Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales.
I.[PC 10.21]-03	Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas.
I.[PC 10.21]-04	Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios
I.[PC 10.21]- 05	Porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de Becas de Régimen General del MEDU, respecto al total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio
I.[PC 10.21]- 06	Valor medio del número de personas atendidas al año
I.[PC 10.21]- 07	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico
I.[PC 10.21]- 08	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos

PC 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén).	
I.[PC 10.22]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.

I.[PC 10.22]- 02	Porcentaje de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (económica y académica), desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, es inferior a 120 días naturales.
PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional.	
I.[PC 10.31]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.
PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.	
I.[PC 10.32]-01	Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.
I.[PC 10.32]-02	Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.
I.[PC 10.32]-03	Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.
I.[PC 10.32]-04	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria
I.[PC 10.32]-05	Valor medio del número de personas atendidas al año
I.[PC 10.32]-06	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico
I.[PC 10.32]-07	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos
PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades extranjeras.	
I.[PC 10.33]-01	Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.
PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores.	
I.[PC 10.34]-01	Incremento porcentual de movilidades realizadas por profesores/as de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa Erasmus +”
PC 10.41 Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).	
I.[PC 10.41]-01	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior.
I.[PC 10.41]-02	Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.
PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones.	
I.[PC 10.51]-01	Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.
I.[PC 10.51]-02	Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.
I.[PC 10.51]-03	Porcentaje de renuncias sobre prácticas realizadas.
I.[PC 10.51]-04	Incremento porcentual de renuncias de prácticas respecto al curso anterior.

I.[PC 10.51]-05	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables ***a partir del día siguiente a*** la recepción de la oferta
I.[PC 10.51]-06	Incremento porcentual de estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares respecto del curso anterior.
I.[PC 10.51]-07	Valor medio del número de personas atendidas al año
I.[PC 10.51]-08	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico
I.[PC 10.51]-09	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos
PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral.	
I.[PC 10.52]-01	Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.

Tabla nº [3-Doc-PC 10]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 10.

12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

a) **Código del indicador**: Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
b) **Formulación**: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
c) **Valor límite**: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
d) **Valor objetivo**: Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
e) **Periodicidad indicador**: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
g) **Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
h) **Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
i) **Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02….).
k) **Responsable de elaboración**: Equipo de Proceso.
l) **Responsable de revisión**: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
m) **Responsable de Aprobación**: Gerencia.

I.[PC 10.1]-01	Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Nº de estudiantes con NEE en el curso (X) * 100/ Nº de estudiantes con NEE en el curso (X-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No Procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de estudiantes con necesidad educativas especiales (NEE).			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1- I. [PC 10.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]-01	Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Nº de solicitudes en el curso (X) * 100/ Nº solicitudes en el curso (X-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de solicitudes.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 2- I. [PC 10.21]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]-02	Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales.		
FORMULACIÓN:	Solicitudes Curso académico (X) * 100 /Solicitantes potenciales. Curso académico (X)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Registra el porcentaje de alumnos que solicitan beca o ayuda, sobre el total de alumnos potenciales a los que va dirigida.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 3- I. [PC 10.21]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]-03	Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas.		
FORMULACIÓN:	Nº solicitudes incompletas. Curso académico (X) (PD) * 100/ Nº solicitudes. Curso académico (X)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Porcentaje de solicitudes incompletas.			
CONTROL	**Código de versión:** 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 4- I. [PC 10.21]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]-04	Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios.		
FORMULACIÓN:	Becarios MEDU que incurren en causa de reintegro, curso académico (X-1) * 100 /Becas MEDU concedidas, curso académico (X-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Porcentaje de beneficiarios MEDU que incurren en causa de reintegro.			
CONTROL	**Código de versión:** 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 4- I. [PC 10.21]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]- 05	Porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de Becas de Régimen General del MEDU, respecto al total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio.		
FORMULACIÓN:	(Nº de recursos estimados. Curso académico (X) / Nº de solicitudes de becas. Curso académico (X))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
	<= 1,5%	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Indicador nuevo, medición 2012. Porcentaje de recursos de reposición estimados en la convocatoria de Becas de Régimen General del MEDU, respecto al total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 5- I. [PC 10.21]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]- 06	Valor medio del número de personas atendidas al año		
FORMULACION:	Número de personas atendidas durante el curso académico/Número de días laborables de atención durante el curso académico.		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.2 GESTION DE BECAS Y AYUDAS Y 10.3I GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 6- I. [PC 10.21]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]- 07	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico		
FORMULACION:	Tiempo medio de espera de los usuarios en minutos en la franja horaria: 9:00 –-14:00		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.2 GESTION DE BECAS Y AYUDAS Y 10.3I GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		

Medición desde:	2018

Ficha nº 7- I. [PC 10.21]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.21]- 08	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos		
FORMULACION:	Tiempo total de atención a usuarios en minutos durante el curso académico /Número de atenciones durante el curso académico		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.2 GESTION DE BECAS Y AYUDAS Y 10.3I GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 8- I. [PC 10.21]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.22]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Nº de solicitudes en el curso (X) * 100/ Nº solicitudes en el curso (X-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de solicitudes.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 09- I. [PC 10.22]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.22]- 02	Porcentaje de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (económica y académica), desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, es inferior a 100 días naturales.		
FORMULACIÓN:	(Solicitudes valoradas en 100 naturales días. Curso académico (X) / Total de solicitudes. Curso académico (X)) *100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
	>= 90%	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Indicador nuevo, medición 2012. Porcentaje de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (académica y económica), desde la finalización del plazo de presentación, es inferior a 100 días naturales.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 10 - I. [PC 10.21]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.31]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Nº de solicitudes en el curso (X) * 100/ Nº solicitudes en el curso (X-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia

Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de solicitudes.	
CONTROL	**Código de versión:** 02
Medición desde:	2010

Ficha nº 11- I. [PC 10.31]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-01	Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.		
FORMULACIÓN:	(Nº total de beneficiarios)/(Nº total de solicitantes)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Porcentaje de estudiantes que son beneficiarios en resolución definitiva, respecto del total de solicitantes. Agrupados por convocatorias.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 12- I. [PC 10.32]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-02	Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Nº estudiantes movilidad (Curso Actual))/(Nº total estudiantes movilidad (Curso Anterior))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de estudiantes que realizan una movilidad efectiva.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 13- I. [PC 10.32]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-03	Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Nº convenios (Curso Actual))/(Nº convenios (Curso Anterior))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Incremento en el número de convenios bilaterales firmados con IES, que participan en los diferentes programas de movilidad internacional.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Fecha:	2010		

Ficha nº 14- I. [PC 10.32]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-04	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.		
FORMULACIÓN:	(Número de plazas adjudicadas en plazo/Total plazas adjudicadas)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
	100%	**Periodicidad medición:**	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia

Observaciones: Indicador nuevo, medición 2012**.** Plazo de adjudicación de plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (No Erasmus)	
CONTROL	**Código de versión:** 02
Medición desde:	2012

Ficha nº 15- I. [PC 10.32]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-05	Valor medio del número de personas atendidas al año		
FORMULACION:	Número de personas atendidas durante el curso académico/Número de días laborables de atención durante el curso académico.		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.3, 32 33 Y 34 GESTION DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº16- I. [PC 10.32]-5. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-06	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico		
FORMULACION:	Tiempo medio de espera de los usuarios en minutos en la franja horaria: 9:00 –-14:00		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.3, 32 33 Y 34 GESTION DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 17 I. [PC 10.32]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.32]-07	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos		
FORMULACION:	Tiempo total de atención a usuarios en minutos durante el curso académico /Número de atenciones durante el curso académico		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: PC 10.3, 32 33 Y 34 GESTION DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº18- I. [PC 10.32]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.33]-01	Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Nº estudiantes extranjeros movilidad (Curso Actual))/(Nº total estudiantes extranjeros movilidad (Curso Anterior))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación respecto al curso anterior, en el número de estudiantes extranjeros que realizan una movilidad internacional en la UJA.			

CONTROL	**Código de versión:** 02
Medición desde:	2010

Ficha nº 19- I. [PC 10.33]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.34]-01	Incremento porcentual de **movilidades** **realizadas por profesores/as** de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa **Erasmus +**		
FORMULACIÓN:	(Nº de movilidades realizadas por profesores/as UJA a IESE Erasmus/LLP (Curso Actual)/(Nº movilidades realizadas por profesores/as UJA a IESE Erasmus/LLP (Curso Anterior)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Erasmus+ a partir del curso académico 2014-2015.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº20- I. [PC 10.34]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.41]-01	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes de la UJA a la CPC (Curso Actual)en relación al número de proyectos presentados Curso Anterior)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Variación del número de proyectos presentados a la Convocatoria Propia de Cooperación (CPC) de la UJA por miembros de la Comunidad Universitarias en relación al mismo número el curso anterior.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 21- I. [PC 10.42]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.41]-02	Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.		
FORMULACIÓN:	(Número total de consultas contestadas o remitidas al órgano correspondiente en el plazo máximo de 5 días naturales / Número total de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación)* 100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
>=75%	>=85%	**Periodicidad medición:**	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Indicador nuevo, medición 2014 (curso 2014/2015).			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 22- I. [PC 10.42]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-01	Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.		
FORMULACIÓN:	(Número de estudiantes que han realizado prácticas. Curso académico (x)/ Número de Estudiantes inscritos en ICARO. Curso académico (x)) * 100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Porcentaje de estudiantes que han realizado prácticas en un curso respecto del curso anterior.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 23- I. [PC 10.51]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-02	Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Número de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas de empresa. Curso académico (x) / Número de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas de empresa .Curso académico (x-1))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Número de nuevas organizaciones que acogen a alumnos en prácticas en curso respecto del curso anterior.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 24- I. [PC 10.51]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-03	Porcentaje de renuncias sobre prácticas realizadas.		
FORMULACIÓN:	Número de renuncias. Curso académico (X) *100/Número de prácticas realizadas. Curso académico(X)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Número de renuncias por curso académico con respecto al número de prácticas realizadas, así como el volumen de renuncias respecto a cursos anteriores. Desagregables por motivo de la renuncia.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 25- I. [PC 10.51]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-04	Incremento porcentual de renuncias de prácticas respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	Número de renuncias. Curso académico (x) *100/Número de renuncias. Curso académico (x-1)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 02		

Medición desde:	2010

Ficha nº 26- I. [PC 10.51]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]- 05	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables ***a partir del día siguiente a*** la recepción de la oferta		
FORMULACIÓN:	(Número de envíos currículos de cada oferta de prácticas remitidos a las entidades oferente en plazo no superior a 4 días/Número de envíos) *100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
	100%	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Indicador nuevo, medición 2012.			
CONTROL	**Código de versión:** 03		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 27 - I. [PC 10.51]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-06	Incremento porcentual de estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares respecto del curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Número estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares. Curso académico (x) / Número estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares. Curso académico (x-1))*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Número de estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares en curso respecto del curso anterior.			
CONTROL	**Código de versión:** XXXX		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 28 - I. [PC 10.51]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-07	Valor medio del número de personas atendidas al año		
FORMULACION:	Número de personas atendidas durante el curso académico/Número de días laborables de atención durante el curso académico.		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Afecta al proceso PC 10.5: GESTIÓN DE PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL 51 Y 52			
CONTROL:	Código de versión:		

Medición desde:	2018

Ficha nº 29 - I. [PC 10.51]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

I.[PC 10.51]-08	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico		
FORMULACION:	Tiempo medio de espera de los usuarios en minutos en la franja horaria: 9:00 –-14:00		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Afecta al proceso PC 10.51 : GESTIÓN DE PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL 51 Y 52			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 30 - I. [PC 10.51]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 10

I.[PC 10.51]-09	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos		
FORMULACION:	Tiempo total de atención a usuarios en minutos durante el curso académico /Número de atenciones durante el curso académico		
Valor Límite:	**Valor Objetivo:**	**Periodicidad Indicador:**	Curso académico
No procede	No procede	**Periodicidad Medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable Medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable Seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Afecta al proceso PC 10.51: GESTIÓN DE PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL 51 Y 52			
CONTROL:	Código de versión:		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 31- I. [PC 10.51]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 10

I.[PC 10.52]-01	Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.		
FORMULACIÓN:	(Número de titulados contratados. Curso académico (x) / Número de titulados contratados. Curso académico (x-1)) * 100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Curso Académico
No procede	No procede	**Periodicidad medición:**	Anual, cálculo fin de curso
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Contratos laborales de titulados universitarios de la Universidad de Jaén acogidos a las subvenciones respecto del curso anterior.			
CONTROL	**Código de versión:** 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 32- I. [PC 10.52]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 10.

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA.

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Registro de legislación.

Tabla [Leg-PC 10]. Listado de legislación General del Proceso PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	***Norma***	***Proceso***
Leg. Ge.01. [PC 10]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ge.02. [PC 10]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ge.03. [PC 10]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ge.04. [PC 10]	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 199	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ge.05. [PC 10]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ge.06. [PC 10]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación

Tabla [Leg-PC 10]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	***Norma***	***Proceso***
Leg. Ex.01. [PC 10]	Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.02. [PC 10]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, Andaluza de atención a las personas con discapacidad (BOJA de 17 de abril)	▪ PC 10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.
Leg. Ex.03. [PC 10]	Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las	▪ PC 10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

	personas con discapacidad y de su inclusión social. (BOE de 3 de diciembre). Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 11 de diciembre de 2012, por el que se aprueban los criterios a tener en cuenta en las adaptaciones para obtener el nivel B-1 en Lengua Extranjera en los estudios de Grado (Alumnado con Dificultadas Educativas Especiales).	
Leg. Ex.04. [PC 10]	Ley 14/2003, de 22 de diciembre, de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Andalucía)	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.05. [PC 10]	Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso de la productividad (B.O.E. de 19 de noviembre de 2005)	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).
Leg. Ex.06. [PC 10]	Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. (BOE 21 de abril).	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ex.07. [PC 10]	Real Decreto-Ley 609/2013, de 2 de agosto, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio y las cuantías de becas y ayudas al estudio para el curso 2013-2014 y se modifica parcialmente el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio de carácter personalizados (BOE de 3 de agosto).	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).
Leg. Ex.08. [PC 10]	Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa, modificado por el Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre	▪ PC 10.51 Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones
Leg. Ex.09. [PC 10]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (B.O.E. 04/06/96), modificado por el RD 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 03/09/2005)	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ex.10. [PC 10]	Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas (B.O.E. de 17 de enero de 2008)	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).
Leg. Ex.11. [PC 10]	Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario	▪ Todos los Procesos de PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación
Leg. Ex.12. [PC 10]	Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios (BOE de 10 de diciembre).	▪ PC 10.51 Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones
Leg. Ex.13. [PC 10]	Real Decreto anual, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas del Ministerio de Educación para cada curso académico	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).

Leg. Ex.14. [PC 10]	Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo (CRUE)	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.15. [PC 10]	Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.16. [PC 10]	Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2008-2011	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.17. [PC 10]	Carta Universitaria Erasmus (2007/2008-2013/2014), nº 29540-IC-1-2007-1-ES.ERAS-EUC-1	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪ PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
Leg. Ex.18. [PC 10]	Código de Conducta de las Universidades en materia de Cooperación al Desarrollo (CRUE)	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.19. [PC 10]	Convenio Marco para el establecimiento de un Programa de Movilidad de Estudiantes entre las Universidades Españolas, firmado el 18 de febrero de 2000, por los Rectores de las Universidades Españolas	▪ PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén).
Leg. Ex.20. [PC 10]	Convenio financiero de Subvención para movilidad de estudiantes Sócrates-Erasmus – Acción 2.2. – en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente, nº 29540-IC-1-2007-1-ES-ERASMUS-EUC-1	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪ PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
Leg. Ex.21. [PC 10]	Orden de 7 de junio de 1990, sobre requisitos académicos, económicos y procedimentales para la concesión de becas y ayudas al estudio. Ministerio de Educación y Ciencia (BOE de 21 de junio)	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).
Leg. Ex.22. [PC 10]	Orden AEC/1098/2005, de 11 de abril de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones, becas y ayudas de formación, investigación, intercambio, promoción, y de viajes y estancia de la Agencia Española de Cooperación Internacional	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).
Leg. Ex.23. [PC 10]	Orden de 28 de julio de 2005, reguladora de subvenciones a las universidades de Andalucía para la ejecución de programas de formación orientados a la inserción laboral del alumnado universitario en empresas e instituciones de Andalucía	▪ PC 10.51 Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones
Leg. Ex.24. [PC 10]	Orden anual del Ministerio de Educación por la que se convocan las Becas Séneca	▪ PC 10.31 Gestión de la Movilidad Nacional.
Leg. Ex.25. [PC 10]	Convocatorias anuales de becas aprobadas por Órdenes del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	▪ PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).
Leg. Ex.26. [PC 10]	Resolución de 23 de junio de 2010, de la Presidencia de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, por la que se convocan ayudas para la realización de las diversas modalidades que conforman el	▪ PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo).

	Programa de Cooperación Interuniversitaria e Investigación Científica	
Leg. In.01. [PC 10]	Acuerdo de la Comisión Gestora, de 15 de octubre de 1998, por el que se aprueba la Normativa de Ayudas al Estudio Propias de la Universidad de Jaén	▪ PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén).
Leg. In.02. [PC 10]	Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 8 de junio de 2000, por el que se aprueba el sistema de reconocimiento académico en programas internacionales (BO-UJA nº 7, julio 2000)	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪ PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
Leg. In.03. [PC 10]	Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 8 de junio de 2000, por el que se aprueba el procedimiento de matrícula extraordinaria de estudiantes extranjeros (BO-UJA nº 7, julio 2000)	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪ PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
Leg. In.04. [PC 10]	Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 15 de marzo de 2004, por el que se aprueban modificaciones en el procedimiento general para becas Sicue-Séneca. (BOUJA nº 39, marzo 2004)	▪ PC 10.31 Gestión de la Movilidad Nacional.
Leg. In.05. [PC 10]	Normativa propia de Prácticas en Empresa, aprobada por Consejo de Gobierno de 3 de diciembre de 2004	▪ PC 10.5 Gestión de Prácticas e Inserción Laboral
Leg. In.06. [PC 10]	Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 21 de junio de 2005, se aprueba Normativa sobre Atención al Estudiante con Discapacidad de la Universidad de Jaén (BOUJA nº 51)	▪ PC 10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.
Leg. In.07. [PC 10]	Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 12 de junio de 2006, por el que se aprueba la normativa sobre reconocimiento por equivalencia de estudios cursados en programas de intercambio internacional (BOUJA nº 59, Junio-2006).	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪
Leg. In.08. [PC 10]	Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 31 de julio de 2012, por el que se aprueba la normativa de prácticas de la Universidad de Jaén.	▪ PC 10.5 Gestión de Prácticas e Inserción Laboral
Leg. In.09. [PC 10]	Resolución, de 1 de marzo de 1999, del Rectorado de la Universidad de Jaén por la que se regula la concesión de ayudas para la realización de estudios en las distintas modalidades de enseñanzas propias	▪ PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén).
Leg. In.10. [PC 10]	Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén, de 14 de diciembre de 2010, por la que se convocan ayudas en el marco de la convocatoria propia de la Universidad de Jaén de Cooperación Internacional y Educación para el Desarrollo. Curso Académico 2010/2011	▪ PC 10.42 Gestión de Ayudas a Proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo y la Educación (Universidad de Jaén).
Leg. In.11. [PC 10]	Convocatorias de becas y/o ayudas aprobadas por Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén	▪ PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén).
Leg. In.12. [PC 10]	Convocatoria anual de plazas de movilidad SICUE aprobada por Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén	▪ PC 10.31 Gestión de la Movilidad Nacional.

Leg. In.13. [PC 10]	Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén, por la que se convocan plazas de movilidad	▪ PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén. ▪ PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
Leg. In.14. [PC 10]	Instrucciones de inscripción en el programa Icaro para empresas y entidades al nuevo marco normativo.	▪ PC 10.5 Gestión de Prácticas e Inserción Laboral
Leg. In.15. [PC 10]	Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 11 de diciembre de 2012, por el que se aprueban los criterios a tener en cuenta en las adaptaciones para obtener el nivel B-1 en Lengua Extranjera en los estudios de Grado (Alumnado con Dificultadas Educativas Especiales).	▪ PC 10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	08/04/2013	X		
3	24/02/2014	X		X
4	17/02/2015		X	X

ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Registro de formatos

Tabla [F-PC 10]. Listado de Formatos del Proceso.

Código	*Denominación*	*Proceso*	*Unidad Responsable*
F.[PC 10.1]-01	Censo de estudiantes discapacidad	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-02	Carta de comunicación de funciones de la Unidad	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-03	Base de datos/Ficha de Estudiantes NEE	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-04	Convocatoria Jurado/Comisión y Orden del Día	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-05	Acta Reunión del Jurado/Comisión	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-06	Informe con las NEE	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-07	Libretas Autocopiativas	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-08	Documento Préstamo Ordenador Portátil	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-09	Documento Compromiso Estudiantes Colaboradores	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.1]-10	Protocolo transporte al Campus con Federación Provincial de Asociaciones de Discapacitados.	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC 10.1]-11	Comunicación de las Necesidades Educativas Especiales	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-01	Solicitud Beca/Ayuda	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-02	UXXI: Solicitudes de beca.	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-03	Comunicación por e-mail al SGA del cierre de emisión de denegaciones	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-04	Cartas de denegación	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-05	Carta de petición de documentación	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-06	Fichero XLM de solicitudes de becas	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-07	Fichero XLM respuesta del MEDU.	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-08	Publicación y listado definitivo	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-09	Fichero TXT de beneficiarios con importe precios públicos	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
[F.[PC 10.21]-10	Listado de beneficiarios con importe de precios públicos	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-11	Certificación Precios Públicos	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-12	Modelo de Alegación	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-13	Modelo de Recurso	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-14	Base de datos de Recursos	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-15	Informe de Recurso	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-16	Carta voluntaria de Reintegro	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-17	Carta de Conclusión	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC 10.21]-18	Carta Inicio Expediente	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-19	Notificación B.O.J.A.	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-20	Carta de propuesta	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-21	Convocatoria Jurado/Comisión y Orden del Día	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-22	Acta Reunión del Jurado/Comisión	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.21]-23	Envío al MEDU acta de Jurado/Comisión	▪ PC10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Régimen General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-01	Convocatoria Becas/Ayudas Propias	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-02	Solicitud Beca/Ayuda	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-03	Aries: Registro de solicitudes de Ayudas Propias	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-04	Base de Datos: Registro de solicitudes de Ayudas Propias	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-05	Carta de petición de documentación	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-06	Fichero TXT de Solicitudes. AEAT.	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-07	Fichero respuesta de la AEAT	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-08	Convocatoria Jurado/Comisión y Orden del Día	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-09	Acta Reunión del Jurado/Comisión	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-10	Reclamaciones/Recursos	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-11	Listado Provisional	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-12	Listado Definitivo	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC 10.22]-13	Comunicación a Gestión Académica/Otras Unidades	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.22]-14	Credencial de Becario	▪ 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-01	Acuerdo Bilateral	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-02	Fichero Informático Acuerdos Bilaterales	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-03	Convocatoria Becas/Ayudas Propias	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-04	Solicitud Beca/Ayuda	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-05	UXXI: Solicitudes para la movilidad nacional	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-06	Comunicación con los beneficiarios.	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-07	Comunicaciones con otras Universidades	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-08	Carta de petición de documentación	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-09	Convocatoria Jurado/Comisión y Orden del Día	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-10	Acta Reunión del Jurado/Comisión	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-11	Listado Provisional	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-12	Modelo Reclamaciones/Recurso	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-13	Listado Definitivo	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-14	Acuerdo Académico	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-15	Certificación de Créditos Superados	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-16	Acta de Universidad Destino	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-17	Certificado de Incorporación	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-18	Certificado de créditos matriculados	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.31]-19	Listado de beneficiarios Séneca	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-01	Convenio bilateral LLP/Erasmus	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-02	Convenio bilateral de cooperación resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC 10.32]-03	Adenda convenio bilateral de cooperación resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-04	Contrato de estudios on line	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-05	Convenio financiero fondos Unión Europea (LLP/Erasmus)	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-06	Contrato prácticas de empresas en la Unión Europea (LLP/Erasmus)	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-07	Compromiso con Junta de Andalucía (LLP/Erasmus)	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-08	Certificación incorporación a IES LLP/Erasmus	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-09	Certificación incorporación a IES resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-10	Certificación cumplimentación de estancia LLP/Erasmus	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-11	Certificación cumplimentación de estancia resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.32]-12	Informe final LLP/Erasmus	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.33]-01	Solicitud de admisión en la UJA on line	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades Extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.33]-02	Learning agreement (Contrato de estudios) LLP/Erasmus	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades Extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.33]-03	Carta de Aceptación LLP/Erasmus	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades Extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC 10.33]-04	Transcript of records	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades Extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC 10.34]-01	Convenio financiero fondos Unión Europea (en el mismo se encuentran anexados: a)Plan de trabajo, b) Informe final y c) Certificado de estancia cumplimentada)	▪ PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-01	Email de respuesta empresas explicando las condiciones del programa	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-02	Instrucciones para las empresas para ofertar prácticas en empresas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-03	Instrucciones para los alumnos para solicitar prácticas en empresas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-04	Oferta de prácticas en empresa	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-05	Propuesta de selección de prácticas en empresa	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-06	Modelo de convenio de prácticas en empresa	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-07	Resolución definitiva de selección	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-08	Documento de aceptación del seleccionado/a	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-09	Cuestionario de evaluación de alumnos (Ícaro)	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-10	Modelo de memoria para alumnos	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-11	Expediente económico Sorolla	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-12	Remisión sección habilitación económicos propuesta de pago	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-13	Listado mensual ofertas terminadas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-14	Remisión empresas carta donación	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-15	Listado mensual ingresos por donación	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-16	Certificado donación	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-17	Certificado de la empresa de realización de prácticas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.51]-18	Diploma acreditativo de las prácticas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas e inserción laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.52]-01	Instrucciones para acogerse al programa (web)	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.52]-02	Convenio de colaboración	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.52]-03	Modelo de contrato laboral en prácticas	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
F.[PC10.52]-04	Resolución concesión ayuda	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

F.[PC10.52]-05	Documentos transferencia a la empresa	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo

ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 10]. Listado de Instrucciones Técnicas.

Código	*Denominación*	*Proceso*	*Unidad Responsable*
IT.[PC 10.1]-01	Recepción solicitudes	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.1]-02	Reuniones jurado/comisión	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.1]-03	Propuesta de pago a asuntos económicos	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.1]-04	Actuaciones para la atención de las NEE	▪ PC 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-01	Introducción datos UXXI y revisión solicitudes	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-02	Valoración académica	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-03	Comunicación a gestión académica concesión y denegación de becas	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-04	Petición de documentos	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

IT.[PC 10.21]-05	Envío y recepción de ficheros de solicitudes de beca	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-06	Tramitación alegaciones	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-07	Tramitación recursos	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-08	Compensación precios públicos	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-09	Reintegros	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.21]-10	Valoración económica	▪ PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.22]-01	Tramitación reclamaciones	▪ PC 10.22 Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén)	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.31]-01	Acuerdos bilaterales con otras universidades españolas	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.31]-02	Incorporación de alumnos a la universidad de destino y tramitación documentación	▪ PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-01	Convenio bilateral LLP/ERASMUS con universidades europeas	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-02	Convenio bilateral LLP/ERASMUS con universidades resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-03	Convocatoria movilidad internacional resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-04	Asesoramiento tramitación expediente beneficiarios LLP/ERASMUS	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-05	Adjudicación plazas movilidad internacional resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-06	Asesoramiento tramitación expediente beneficiarios resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-07	Gestión recepción solicitudes estudiantes unión europea LLP/ERASMUS	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

IT.[PC 10.32]-08	Gestión documentación realización de estancia resto del mundo	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-09	Tramitación calificaciones obtenidas en IES por estudiantes UJA	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-10	Convocatoria prácticas en empresas unión europea LLP/ERASMUS	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.32]-11	Adjudicación plazas de prácticas en unión europea LLP/ERASMUS	▪ PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-01	Recepción solicitudes estudiantes unión europea LLP/ERASMUS	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-02	Recepción solicitudes estudiantes resto del mundo	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-03	Tramitación solicitudes estudiantes resto del mundo	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-04	Admisión solicitudes estudiantes resto del mundo e información a IES	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-05	Gestión realización de estancia estudiantes unión europea LLP/ERASMUS	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-06	Gestión realización de estancia estudiantes resto del mundo	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.33]-07	Emisión certificados de notas	▪ PC 10.33 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las universidades extranjeras	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.34]-01	Solicitudes movilidad profesorado/staff en UE/UJA	▪ PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.34]-02	Realización movilidad profesorado/staff en UE/UJA	▪ PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.51]-01	Demanda de firma de convenios de prácticas	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.51]-02	Recepción de ofertas y preselección de alumnos	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

IT.[PC 10.51]-03	Recepción de selecciones	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.51]-04	Pagos	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.51]-05	Donaciones/ingresos	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.51]-06	Recepción de documentación	▪ PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.52]-01	Recepción de documentación	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.52]-02	Adecuación a la normativa	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
IT.[PC 10.52]-03	Resolución de concesión finalización convencional	▪ PC 10.52 Gestión de ayudas para la contratación laboral	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	17/02/2015	Eliminación de Instrucción Técnica IT.[PC 10.31]-03. Tramitación beca Séneca

ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [PT-PC 10]. Listado de Procedimientos Telematizados.

Nombre del procedimiento telematizado	*Proceso SIGC-SUA*	*Servicio SIGC-SUA*	*Unidad Responsable*	*Recursos de gestión*
Gestión de prácticas de empresa	PC 10.51. Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones	▪ PC10-S10. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en las respectivas convocatorias de prácticas o para la inserción laboral de los titulados universitarios en empresas.	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	▪ Plataforma Ícaro

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/03/2016	Creación del anexo

ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Proceso:	PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE.		
Servicio prestado:	PC10-S1. Prestación de los servicios de orientación, apoyo y asesoramiento a los estudiantes con algún tipo de necesidad educativa especial.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Fecha:	Marzo 2021 informe seguimiento.		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	**Fuentes de Información**	**Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)**	**Requisitos de Calidad**
(1) Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes con NEE y personal docente e investigador de la Universidad de Jaén (PDI). (8) Comisión Técnica de Atención a Estudiantes	•Encuestas de satisfacción •Quejas, sugerencias, felicitaciones •Seguimiento del servicio •Mediciones indirectas •Normativa reguladora de la prestación	Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio (1). Cumplimiento de las características del servicio prestado (1). Accesibilidad de las instalaciones (1). Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario (1). Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar DEDEMAMDKJ DEel servicio (1) (8). Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1).	Conocimiento detallado de necesidades a través del Informe personalizado anual. (1) Resolución de necesidades detectadas mediante las Adaptaciones correspondientes. (1) Cumplimiento normativa Derecho de las personas con discapacidad y su inclusión social. (1, 8)

Proceso:	PC 10.2. Gestión de becas y ayudas		
Servicio prestado:	PC10-S2. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos del sistema general de Becas y Ayudas al Estudio. PC10-S3. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de becas y ayudas propias de la Universidad de Jaén.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Fecha:	Marzo 2021 (informe seguimiento)		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	**Fuentes de Información**	**Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)**	**Requisitos de Calidad**
(1) Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén. **(2)Órganos y Unidades de la Universidad de Jaén.** **(3)Administraciones públicas educativas: Ministerio de Educación.** **(4)Estructuras organizativas: Departamentos.**	**•Encuestas de satisfacción** **•Quejas, sugerencias, felicitaciones** **•Seguimiento del servicio** **•Mediciones indirectas** **•Normativa reguladora de la prestación**	**Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio (1) (4).** **Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1).** **Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1).** **Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1, 3).** **Acierto y precisión, ausencia de errores (1, 2, 4).** **Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias (1).**	**Difusión e información de convocatorias entre potenciales interesados. (1, 2, 4)** **Gestión en plazo de convocatorias. (1, 2, 3, 4)** **El porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de becas del Régimen General del MEDU, respecto del total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio, será inferior o igual al 1.5%. (1)** **El 90% de solicitudes de Ayuda Social Urgente de tipo puntual serán valoradas (económica y académicamente) en un plazo inferior a 100 días naturales, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes (1)**
Proceso:	PC 10.3. Gestión de la movilidad		

Servicio prestado:	PC10-S4. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad de estudiantes entre universidades españolas y la gestión de los acuerdos interuniversitarios para su aplicación.	
	PC10-S6. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de los programas de estancias y movilidad internacional de los profesores.	
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	
Fecha:	Marzo 2021 (informe seguimiento)	

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de Calidad
) Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén , estudiantes de Universidades Nacionales, estudiantes de Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE), Personal docente e investigador de la Universidad de Jaén .) Órganos y Unidades de la Universidad de Jaén.) Administraciones públicas educativas: Ministerio de Educación y Consejería de la Junta de Andalucía con competencias en educación superior.)Otras Administraciones Públicas. (6)Universidades Nacionales e Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE), adheridas a los programas de movilidad y cooperación.	•Encuestas de satisfacción •Quejas, sugerencias, felicitaciones •Seguimiento del servicio •Mediciones indirectas •Normativa reguladora de la prestación	Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1). Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (6). Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1). Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1). Acierto y precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 5, 6). Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias (1).	Gestión de convenios entre instituciones previa a cada convocatoria anual de plazas. (5) Difusión e información de convocatorias entre potenciales usuarios. (1, 2) Gestión en plazo de convocatorias. (1, 2, 3 4) Adjudicar todas las plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (no Erasmus) en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria. (1) El 75% de los contratos académicos iniciales (Aplication Form/Learning Agreement) tramitados correctamente por estudios de las universidades extranjeras serán remitidos desde la Oficina de Relaciones Internacionales para su aprobación por los Coordinadores/as Académicos/as UJA en el plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción. (1 , 2, 6)

Proceso:	PC 10.4. Gestión de la cooperación	

Servicio prestado:	PC10-S7. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en la convocatoria de los programas de cooperación que realiza la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo. PC10-S8. Difusión de programas y ayudas convocados por la Universidad de Jaén para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación. PC10-S9. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de los proyectos presentados por los miembros de la	
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	
Fecha:	Marzo 2021 (informe seguimiento)	

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de Calidad
(1) Miembros de la comunidad universitaria: personal docente e f investigador de la UJA (PDI), estudiantes de la UJA y PAS. (2) Administraciones públicas financiadoras de programas de Cooperación	•Encuestas de satisfacción •Quejas, sugerencias, felicitaciones •Seguimiento del servicio •Mediciones indirectas Normativa reguladora de la prestación	Cumplimiento de las características del servicio prestado. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1). Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1). Adecuación del tiempo de espera para ser atendido (1). Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1).	Difusión e información de convocatorias entre potenciales usuarios. (1) Gestión en plazo de convocatorias. (1, 2)

Proceso:	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral	
Servicio prestado:	PC10-S10. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en las respectivas convocatorias de prácticas o para la inserción laboral de los titulados universitarios en empresas.	
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	
Fecha:	Marzo 2021 (informe seguimiento)	

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de Calidad
(1)Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén (2)Empresas e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, partícipes en los programas de prácticas e inserción laboral. (9)Titulados (10)Otras Administraciones públicas	Encuestas de satisfacción •Quejas, sugerencias, felicitaciones Seguimiento del servicio Mediciones indirectas Normativa reguladora de la prestación	Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio (1,7,9) Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado (1, 7, 9). Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1, 7, 9). Acierto y precisión, ausencia de errores (1, 7, 9, 10). Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte de la información (1).	Difusión e información de los programas de empleabilidad. (1, 2, 9) Gestión en plazo de los diferentes programas de movilidad. (1, 2, 9) Seguimiento del resultado de los programas. (1, 2, 9, 10) Se remitirán a las entidades oferentes de prácticas en empresas el 100% de los currículos de los candidatos seleccionables en un plazo no superior a los 4 días laborables desde la fecha de entrada de la oferta de prácticas. (1 , 2)

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015
3	08/03/2019	Revisión del Anexo.
4	13/09/2021	Revisión Anexo.

ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

Proceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Subproceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Servicio/ Unidad:	**SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)**
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	D1 Periodo de transición porque debido a situaciones coyunturales (baja médica) no ha sido posible completar la estructura organizativa. PC 10. D2 Necesidad de reforzar las alianzas con otras unidades internas y externas. PC 10.2 y 5	F1 Implicación de las Personas. PC 10. F2 Procesos mayoritariamente consolidados. PC 10.
	Amenazas	**Oportunidades**
FACTORES EXTERNOS	A1 Cambios normativos de adelanto de la gestión becas MEFP. PC 10.2 A2 Dependencia de otros servicios y agentes externos (informática, OCU, MEFP, etc.) PC 10.2 y PC 10.5.	O1 Reestructuración significativa del Servicio. PC 10. O2 Inicio de cierta estabilidad en la estructura organizativa. PC10. O3 Unificación y centralización de los convenios de cooperación educativa en las

		prácticas académicas externas. PC 10.5. O4 Coordinación y cooperación con diferentes Servicios para mejorar nuestros procesos: con Servicio de Gestión Académica para armonizar los procesos de matriculación y gestión de becas y con el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación para adquirir una nueva herramienta de gestión de atención a usuarios.

VERSIÓN		FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1		10/05/2018	Creación del anexo
2		30/06/2020	Revisión del anexo
3		13/09/2021	Revisión del anexo
4		27/01/2023	Revisión del anexo
5		01/10/2023	Revisión del anexo

ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Proceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Subproceso:	PC10.22 - Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén)
Servicio/Unidad:	**SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)**
Fecha:	Abril 2023

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
1.- La propuesta del Secretariado de Enseñanzas de Formación Permanente de adquirir un programa informático para gestionar convocatorias de ayudas con baremación económica a la que el SAAE podría utilizar aún no se ha materializado. Hemos acordado que el SAAE participará en el proceso exclusivamente en la parte que aporta valor:	**OPORTUNIDAD**	Debido a que la medida inicialmente propuesta requería actuaciones externas (financiación, servicio de contratación, servicio de informática, etc) decidimos entre los Servicios de Gestión de las Enseñanzas y de Atención y Ayuda al Estudiante compartir el proceso en lo que cada parte aporta valor: ellos en la recepción de solicitudes, información al usuario y resolución del proceso y nosotros en la gestión de los requisitos económicos de IRPF	La convocatoria del ciclo de gestión 2021 recogió esta colaboración y se ha ejecutado a satisfacción de todas las partes

baremación económica de rentas. El resto del procedimiento corresponde al Servicio de Gestión de las Enseñanzas. La convocatoria correspondiente al curso 2021/2022 se ha realizado en los términos acordados con plena colaboración de ambos Servicios		establecidos en la convocatoria.	

proceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Subproceso:	PC10.1 - Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales PC10.21 - Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General) PC10.22 - Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén) PC10.31 - Gestión de la Movilidad Nacional PC10.32 - Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén PC10.33 - Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras PC10.34 - Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores PC10.51 - Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones PC10.52 - Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral
Servicio/Unidad:	**SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)**
Fecha:	Abril 2023

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
.- No esperamos cambios en el sistema por el que se cubren las bajas temporales. El modelo aplicable sólo contempla los derechos individuales de las personas, no cómo afecta la aplicación a la organización y gestión interna. **El SAAE , en el curso 2021/2022, por un lado ha redefinido sus competencias con la creación del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación y, por otro, ha entrado en un proceso gradual de estabilización de la plantilla**	**OPORTUNIDAD**	Si bien el sistema descrito no se ha modificado y, por tanto, mantiene sus efectos negativos, se verá en el futuro atenuado por la cobertura de plazas vacantes estables que se ha producido en el mes de abril de 2022 y que permitirá iniciar una senda de estabilidad en la estructura del personal en niveles superiores: Jefes de Sección y Responsables de Gestión.	El Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante se ha reestructurado en abril de 2022, pasando las competencias en los procesos de gestión de la movilidad, tanto nacional como internacional (PC: 10.3) como la gestión de la Cooperación (PC: 10.4) al nuevo Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación. Esta reestructuración supondrá una oportunidad de renovación y reflexión de los procesos de nuestra competencia.

Proceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Subproceso:	PC10.1 - Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales PC10.21 - Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General) PC10.22 - Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén) PC10.51 - Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones PC10.52 - Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral

Servicio/Unidad:	**SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)**		
Fecha:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	**TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD**	**DESCRIPCIÓN**	**ACCIONES**
3.- Es previsible que afecte de manera negativa en la gestión la ausencia de dos Jefes de Sección y sustitución por personal provisional. En el curso 2021/2022 se han cubierto las dos Jefaturas de Sección, si bien, desde el mes de julio una de ellas no está ocupado por su titular por baja médica.	**OPORTUNIDAD**	El día 1 de abril de 2022 se han incorporado los dos nuevos puestos de Jefaturas de Sección, obtenidos por concurso, lo que supone el inicio de un horizonte de estabilidad en esos puestos.	El día 1 de abril de 2022 han tomado posesión las Jefaturas de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante, finalizando un largo periodo de inestabilidad con repercusiones negativas en la organización.

Proceso:	**PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN**
Subproceso:	PC10.1 - Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales PC10.21 - Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General) PC10.22 - Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén) PC10.31 - Gestión de la Movilidad Nacional PC10.32 - Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén PC10.33 - Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras PC10.34 - Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores

Servicio/Unidad:	**SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)**
Fecha:	Abril 2023

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
4.- Cambios normativos sustanciales que afecten a PC 2. Para el curso siguiente se adelanta la gestión de becas del MEFP al mes de marzo de 2022. En el curso 2021/2022 se ha gestionado la convocatoria de becas del curso 2022/2023. Al tratarse del primer año de implantación de este nuevo modelo ha habido dificultades técnicas en la ejecución, situaciones propias en cualquier transición de modelos administrativos.	**OPORTUNIDAD**	El día 30 de marzo de 2022 se ha iniciado el plazo de solicitud de becas del Ministerio de Educación y Formación Profesional para el curso 2022/2023. En estos momentos tendremos que gestionar dos convocatorias: cerrar la gestión del curso 2021/2022 e iniciar la del siguiente. Es obvio que el nuevo modelo de gestión generará dificultades y que será necesario superar un periodo de transición antes de consolidar los beneficios que aportará el nuevo modelo.	Ya se ha iniciado el proceso de solicitudes de las becas del curso 2022/2023 y a partir de mitad del mes de mayo de 2022 comenzará la primera fase de gestión del nuevo modelo.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	14/03/2019	Modificación Anexo
3	30/06/2020	Modificación Anexo
4	13/09/2021	Modificación Anexo
5	27/01/2023	Modificación Anexo
6	01/10/2023	Modificación Anexo