



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC10

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

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Alejandro Castillo López Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015



ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.1]-01	Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.	SAAE	128.01	127.0	100.79	103,91	100	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.21]-02	Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.	SAAE	121.81	104.32	106.5	101,66	98,57	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.21]-03	Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales.	SAAE	41.12	44.8	47.68	50,5	51,3	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.21]-04	Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas.	SAAE	10.04	8.49	6.02	7,75	22,01	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.21]-05	Porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al total de solicitudes presentadas.	SAAE	0.91	0.59	0.6	0,47	0,26	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.21]-06	Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios	SAAE	1.94	1.83	1.35	1,41	6,7	NP	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.21]- 07	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	SAAE			0.01	0	0	<= 2,5%	Cumplido
PC10	I.[PC 10.22]-08	Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.	SAAE	133.08	104.79	101.77	92,1	69,79	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.22]-09	Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.	SAAE	0.0	0.0	0.0	0	0,09	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.22]- 10	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.	SAAE			100	100	100	>= 90%	Cumplido
PC10	I.[PC 10.31]-11	Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.	SAAE	107.67	110.02	92.92	60,13	31,52	NP	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.31]-12	Porcentaje de recursos de alzada presentados en la Convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.	SAAE	0.0	0.0	0.0	0	0	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.32]-13	Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.	SAAE	33.62	33.63	30.02	30,85	31,24%	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.32]-14	Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.	SAAE	121.66	117.62	109.11	86,46	101,29%	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.32]-15	Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.	SAAE	128.78	147.98	119.53	123,2	101,98%	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.32]-16	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria	SAAE			100	100	100,00%	100%	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-17	Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes ERASMUS provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 15 días naturales.	SAAE			92.42	83,81	91,66%	>=75%	Cumplido

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.32]-18 [Nuevo indicador medición 2015]	Porcentaje de calificaciones de los estudiantes que realizan movilidad durante el curso académico de referencia, tramitadas en un plazo máximo de 10 días naturales, desde la recepción por parte de las por las IESE extranjeras, hasta su efectiva remisión al Servicio de Gestión Académica a efectos del oportuno reconocimiento académico de las materias cursadas en destino.	SAAE						>=85%	No Procede
PC10	I.[PC 10.33]-19	Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.	SAAE	114.19	127.99	93.46	141,2	88,10%	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.34]-20	Incremento porcentual de profesores de la UJA que realizan una estancia de movilidad internacional con IESE en el marco del programa LLP/Erasmus respecto al curso anterior.	SAAE	119.04	108.0	55.56	143,33	130,23%	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.41]-21	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto al curso anterior.	SAAE	168.42	68.75	0	100	No procede. No existe la convocatoria	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.41]-22	Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.	SAAE	46.87	31.82	0	100	No procede. No existe la convocatoria	NP	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.41]-23	Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.	SAAE	94.04	97.88	0	100	No procede. No existe la convocatoria	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.42]-24	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior.	SAAE	72.97	72.97	77.78	85,71	No procede	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.42]-25 [Nuevo indicador medición 2015]	Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.	SAAE						>=85%	No Procede
PC10	I.[PC 10.51]-26	Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.	SAAE	28.02	26.44	28.07	36,17	29,55	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.51]-27	Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.	SAAE	117.07	120.83	136.55	98,99	92,35	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.51]-28	Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.	SAAE	51.0	9.36	12.64	8,11	7,95	NP	No Procede
PC10	I.[PC 10.51]-29	Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior.	SAAE	8.53	85.71	135.0	79,01	103,13	NP	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC10	I.[PC 10.51]-30	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta	SAAE			100.0	100	100	100%	Cumplido
PC10	I.[PC 10.52]-31	Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.	SAAE	150.0	56.67	112.5	94,12	68,75	NP	No Procede



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	5,97	100	7,46	NR-No realizada	SD-Sin informe	2,93	SD-Sin informe	NR-No realizada	SD-Sin informe	2,96	SD-Sin informe	NR-No realizada
EG-24-PC10													

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora	Observaciones
EP-45-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				No alcanza tasa de respuesta
EP-44-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		3,9		
EP-43-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		3,65		Se excluyen los resultados de empresas por utilización diferente escala de valoración

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:

[EPS-2014-PC10-SAYAE](#)

[EPS-2014-SALIENTES-PC10-SAYAE](#)

[EPS-2014-MAYO2013-PC10-SAYAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SAAE	PC10	6	100%	2,5	4	100%	1,75	18

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SAYAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

INFORME INDICADORES

PC. 10.1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES (NEE).

El resultado del indicador "Incremento porcentual de estudiantes con NEE, respecto del curso anterior" refleja el crecimiento mantenido que ha experimentado la demanda de este colectivo, que ha supuesto un incremento de casi el doble (46.6%) del curso 2005/2006 (71 estudiantes) a 133 en el curso 2013/2014.

Estos números, que para alguien ajeno a este proceso pueden resultar modestos, suponen un gran avance en la integración y el desarrollo normal de la actividad académica de un colectivo que presenta grandes dificultades, cada una de las cuales requiere de la prestación de un conjunto de



servicios individualizados, tanto del personal de Administración y Servicios como del profesorado. El resultado de este indicador refleja, pues, la percepción de nuestros usuarios por la utilidad del conjunto de servicios que hemos puesto a su disposición (pueden comprobarse visitando la dirección web: <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/neduespeciales/inicio>), venciendo en muchos casos las reticencias personales hacia el anonimato que caracterizan a una parte de este colectivo y que se ha visto refrendado con el reconocimiento externo al resultar la Universidad de Jaén finalista de la tercera edición de los “Telefónica Ability Awards” 2014 en materia de Orientación a Clientes, destacándose de manera especial los servicios prestados por la Unidad de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

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

En este proceso contamos con seis indicadores, de diferente naturaleza, que analizamos a continuación:

El primero “Incremento porcentual de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (en adelante MECD), respecto del curso anterior”. Este indicador ha mostrado una tendencia incremental en los últimos años, así, el aumento porcentual en el número de solicitudes del curso 2005/2006 (4.685) respecto del curso 2012/2013 (8.100) ha sido del 42%, que suponen 3.415 solicitudes de beca más. Esta tendencia se rompe en el curso 2013/2014 con una ligera caída de la demanda (dos puntos porcentuales, que suponen 116 solicitudes de beca menos que en el curso anterior), dato que tiene correspondencia directa con la disminución en el número de estudiantes matriculados (15.564 en el curso 2013/2014 frente 16.039 en el precedente).

En cualquier caso, la relevancia de este indicador está en los componentes cualitativos que le acompañan en los últimos años: crisis económica, endurecimiento de los requisitos académicos para acceder a una beca, para mantenerla en el futuro y para que no se le revoque la anterior, disminución de las ayudas económicas, complejidad en la información y gestión, etc, y que afectan de manera notable, tanto a los solicitantes de beca (enfado generalizado, aumento de la demanda de información) como a los gestores, que deben de tramitar este incremento en un contexto de escasez de recursos humanos y disminución de las condiciones laborales.

El segundo “Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del MECD, sobre el total de estudiantes potenciales” Este indicador mantiene una tendencia al alza, si bien las razones que lo explican son diferentes, por ejemplo el aumento producido en el año 2012 respecto al precedente se debe esencialmente al incremento de las dos variables, mayor en el número de solicitantes de beca, que aumentó en 486, por 9 estudiantes potenciales. El incremento del curso 2012/2013 sobre el anterior se explica fundamentalmente por la disminución considerable del número de estudiantes potenciales (672), acompañada de un aumento menor de las solicitudes de beca (132). Por su parte, el ligero incremento del indicador en el curso 2013/2014 respecto del anterior se debe a la disminución de las dos variables (475 solicitantes potenciales m y 116 solicitudes de beca). En todo caso el indicador señala una tendencia continuada al alza que muestra que más de la mitad de los estudiantes de la UJA solicitan cada año una beca del Régimen General del MECD. Se consideran como estudiantes potenciales los estudiantes matriculados cada curso en titulaciones de grado, primer, segundo y tercer ciclo, estudios propios y másteres oficiales.

El tercero “Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del MECD incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas”. La evolución de este indicador ha sido cambiante, disminuyendo en 2012 respecto del anterior, pero aumentando en 2013 sobre el año precedente, encontrando la explicación en el incremento del número de solicitudes, en las modificaciones normativas y en las mayores exigencias por parte del MECD en el envío de la documentación que



tienen que remitir las universidades. Por su parte, en el curso 2013/2014 se ha producido un aumento desproporcionado, tres veces superior al del curso anterior y que tiene su causa en fallo del sistema informático que interpretó inadecuadamente las instrucciones del Ministerio relativas a validaciones de Documentos Nacionales de Identidad caducados. Este error se ha subsanado en el curso actual disminuyendo en más de una tercera parte el número de solicitudes incompletas (de 1.757 en 2013/2014 a 542 en 2014/2015). El aumento de este indicador influye en la gestión, retrasando la tramitación final de la solicitud de beca hasta su estado de concesión o denegación y afectando a otros aspectos como el incremento del coste derivado de los envíos postales de notificación, razón por la que se estableció la propuesta de mejora, con código 76-2014, para agilizar y ahorrar costes en la solicitud de documentación incompleta en este proceso, realizándose la notificación y recepción documental por vía de correo electrónico, cuya implementación en el curso 2014/2015 ha supuesto tanto un significativo ahorro de coste como de agilización del proceso.

El cuarto “Porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria del Régimen General del MECD, respecto al total de solicitudes presentadas”. Este es un indicador que manifiesta un resultado estable en su evolución, variando de manera prácticamente imperceptible a lo largo del periodo, lo que podemos considerar como una señal de conformidad de los usuarios con la gestión realizada con su solicitud de beca, ya en el año 2014, sobre una gestión de 7.984 solicitudes sólo se interpusieron 21 recursos potestativos de reposición, 17 menos que en el año anterior.

El quinto “Porcentaje de becarios del MECD del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios”. El resultado de este indicador apenas ha experimentado variación en los últimos años, manteniendo su estabilidad en cifras que en ningún caso han alcanzado el 2%. Sin embargo esta situación se ha alterado en el curso 2013/2014, multiplicándose por más de cuatro el número de revocaciones ((329 en 2013/2014 por 73 en 2012/2013) lo que se explica por el cambio en la legislación aplicable que ha incrementado las exigencias académicas necesarias para evitar que el Ministerio revoque la beca concedida el año anterior y exija el reintegro de la ayuda económica recibida por considerar que la ayuda no se ha dedicado a la finalidad prevista. El cambio ha supuesto pasar de exigir presentarse a un tercio de los créditos matriculados a acreditar la superación de la mitad de esos créditos. El aumento de este indicador ha significado un considerable incremento de la gestión, ya que se trata de una tramitación compleja administrativamente y de gran duración temporal.

El sexto y último de este proceso “Porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de becas del Régimen General del MECD, respecto del total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas”. Este indicador, introducido en el año 2012 no experimenta variación tampoco en 2014, al no haberse presentado ningún recurso y puede servir como referente de una gestión adecuada, máxime teniendo como referencia un número de solicitudes en cada año cercanas a las 8.000 .

PC. 10.21 GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS PROPIAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Este proceso, que incluye la gestión de los siguientes procedimientos : ayudas para la movilidad internacional de estudiantes, ayudas de 3º y 4º matriculas, ayudas complementarias a la movilidad internacional, ayuda social urgente de tipo puntual y ayudas para la realización de enseñanzas propias, cuenta con los cuatro indicadores siguientes:

“Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior”. El curso 2012/2013 experimentó una disminución del 9.5% respecto del anterior,



explicable esencialmente por el descenso de la demanda en la convocatoria de ayudas para la movilidad internacional Erasmus, que ha supuesto un decremento del 7.76%, (205 solicitudes) y que ha afectado en el mismo sentido a la convocatoria a la que va asociada, la de Ayudas complementarias de Ayuntamientos y Diputación Provincial para la movilidad internacional de estudiantes, que ha registrado una caída del 14.7% (47 solicitudes). La causa que explica esta situación está en la modificación de las ayudas económicas para la movilidad internacional que han realizado, en mayor o menor medida, los tres órganos financiadores: la Unión Europea, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Junta de Andalucía, y que han afectado tanto a las condiciones de disfrute (reducción del tiempo de ayuda financiado) como a la reducción del importe mensual de las mismas. Por su parte, en el curso 2013/2014 se ha producido un notable descenso respecto al curso anterior, pasando de 3.171 en 2012/2013 a 2.213 en 2013/2014, que encuentra su razón en la modificación de la convocatoria de ayudas de movilidad internacional Erasmus, que en los cursos anteriores permitía hasta dos solicitudes por solicitante y que a partir del curso 2013/2014, con el modo de gestión mediante llamamiento público sólo permite una, si bien a través de ella se puede optar a la totalidad de la oferta, lo que aporta un gran beneficio a los solicitantes.

“Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas propias, respecto al total de solicitudes presentadas”. Se roto en este curso la tendencia de los cuatro anteriores de no registrar ningún recurso de alzada contra actos derivados de alguna de las convocatorias de ayudas propias de la Universidad de Jaén, habiéndose interpuesto dos, lo que podemos seguir interpretando como una conformidad de los usuarios con la gestión realizada en esta materia.

“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”. Este indicador, introducido en el año 2012, mantiene en 2014 su total cumplimiento, ya que todas las solicitudes se han gestionado en un plazo inferior al señalado.

PC. 10.31 GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL.

Este proceso cuenta con dos indicadores:

El primero “Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior”. La tendencia clara de este indicador a la baja, iniciada en el curso 2011/2012 y que se manifiesta de manera rotunda en 2013/2014, supone una disminución de demanda de más de un 60% en el periodo 2011-2014. La razón que explica este comportamiento se debe exclusivamente a la eliminación de la ayuda económica SÉNECA, que hasta el curso 2011/2012 iba asociada a la plaza de movilidad SICUE.

El segundo y último “Porcentaje de recursos de alzada presentados en la convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas”. Este indicador mantiene su tendencia en todo el periodo, no habiéndose registrado ningún recurso.

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

Este proceso cuenta con los siguientes cinco indicadores:

“Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitudes”. Este indicador se mantiene con escasa variación en los últimos tres años, a pesar de la caída de la demanda neta, como se podrá comprobar en el siguiente indicador.

El resultado de este indicador, comparado con el siguiente, evidencia que los estudiantes tienen un interés similar en los diferentes cursos académicos por realizar una estancia de movilidad internacional (demanda bruta, manifestada a través del número de solicitudes en las convocatorias



) pero que realmente materializan su deseo (demanda neta, número de beneficiarios en las resoluciones de adjudicación, incluyendo las renunciaciones) sólo si las condiciones de las ayudas económicas asociadas se mantienen, por lo que éste se constituye en el factor más sensible para explicar el comportamiento de la demanda, como podremos comprobar al analizar los dos siguientes indicadores.

“Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto del curso anterior”. La caída significativa de este indicador en el curso 2012/2013 vino a romper con una tendencia continuada al alza en la demanda de movilidad internacional desde su inicio, tanto en el programa ERASMUS, que ha ido aumentando cada curso a lo largo de todo el periodo 1995-2012 (pasando de 13 estudiantes en el curso 1995/1996 a 539 en 2011/2012), al igual que lo ha hecho el programa de movilidad Resto del Mundo, que cuenta con una trayectoria más reducida, pero igual de contundente en su resultado al registrar un crecimiento continuado en todo el periodo 2000-2012 (iniciando el periodo con 3 estudiantes y finalizándolo con 90).

La caída en la demanda del conjunto de la movilidad internacional en un 40% en el curso 2012/2013 respecto del precedente fue más significativa en el programa Resto del Mundo (26.6%, 24 estudiantes) que en el programa Erasmus (11%, 49 estudiantes) si bien ambos atienden a las mismas circunstancias: la disminución de las ayudas económicas asociadas a la movilidad internacional; en el caso del programa Resto del Mundo fundamentalmente de la Universidad de Jaén y entidades privadas (Banco Santander) y en el programa Erasmus de los tres financiadores públicos: Unión Europea, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Junta de Andalucía, que en mayor o menor medida, cada uno de ellos ha reducido las ayudas y/o modificado los requisitos de disfrute (disminución del tiempo de movilidad financiado, entre otros). Por su parte, en el curso 2013/2014 se ha experimentado una ligera subida en el indicador debido al aumento del número de movildades en el programa Resto del Mundo (72 en 2013/2014 por 66 en 2012/2013), ya que el número de movildades en el programa Erasmus se ha mantenido en el curso 2013/2014 en el mismo número que en el curso anterior: 400.

Este indicador, junto al ya analizado PC. 10.22- 08 “Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior” evidencian los efectos en la demanda de movilidad internacional de estudiantes como consecuencia de la reducción de las ayudas económicas asociadas y del modelo de gestión de adjudicación mediante llamamiento público introducido en la convocatoria del programa Erasmus que ha permitido acceder a la totalidad de la oferta con una sola solicitud (hasta ese curso se podía solicitar un máximo de dos destinos).

“Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior”. Este indicador refleja el comportamiento de la oferta a través de la variación en el número de convenios de colaboración con Instituciones de Educación Superior, que posteriormente se concretan en número de plazas de movilidad internacional, y que como podemos apreciar crece de manera continua a lo largo del periodo, pasando de 365 en el curso 2008/2009 a 769 en 2013/2014 sumando los programas Erasmus y Resto del Mundo.

El resultado del análisis conjunto de los indicadores de este proceso es bastante elocuente: se mantiene constante el interés por la movilidad, pero a pesar del aumento de la oferta de plazas no aumenta el número de beneficiarios debido, fundamentalmente, a las disminuciones de las ayudas económicas asociadas a la movilidad internacional.

“Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de cuatro meses desde la publicación de la



convocatoria". El resultado de este indicador refleja su cumplimiento en todo el periodo. Agilizar el periodo de adjudicación es un elemento esencial en la gestión de la movilidad, en la medida en que el comienzo del resto de procedimientos asociados, tanto con la institución de origen como la destino, del beneficiario, coordinadores académicos, etc. están determinados por aquel.

"Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes Erasmus provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as coordinadores para su aprobación en el plazo máximo de 15 días naturales". Este indicador se introdujo en el año 2012 y se ha cumplido tanto en ese como en 2013. Se planteó una modificación en el modo de contabilización para el siguiente ciclo de gestión, con el objeto de simplificar el coste de obtención del resultado del indicador sin variar su contenido, cambiando los diez días hábiles por 15 naturales, en los que se incluyen los festivos y periodos vacacionales. El valor del indicador para el año 2014 ha sido del cumplimiento en el 100%.

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

"Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto del curso anterior". En el periodo 1999-2011 ha habido un incremento constante en el número de estudiantes extranjeros, que disminuyó algo en 2011/2012 respecto del anterior (en 36 estudiantes) pero que recupero el aumento en el curso 2012/2013 con 199 estudiantes más debido en gran medida al mayor número de movildades en el programa Resto del Mundo, que supuso un aporte del 53% de la movilidad entrante, superando por primera vez en ese año a los provenientes del programa Erasmus, y que tuvo en los 107 estudiantes brasileños del programa Ciencias sin Fronteras el responsable principal del aumento. En el curso 2013/2014 se ha producido una disminución, tanto en el programa Erasmus con 52 estudiantes menos, como en el Resto del Mundo con 32. A pesar de la minoración en este último programa, por segundo año consecutivo las cifras de estudiantes entrantes en el programa Resto del Mundo superan a las del programa Erasmus (en el curso 2013/2014 322 estudiantes en programa Resto del Mundo y 300 en el programa Erasmus).

PC. 10.34 GESTIÓN DE LA MOVILIDAD INTERNACIONAL PROFESORES.

"Incremento porcentual de profesores de la UJA que realizan una estancia de movilidad internacional con IESE en el marco del programa LLP/ERASMUS, respecto del curso anterior". El comportamiento de demanda de movilidad del profesorado dentro de ese programa ha sido fluctuante, así, desde el inicio de la contabilización en el curso 2000/2001 con trece profesores se ha mantenido alrededor de 20 hasta el curso 2005/2006 que alcanzó los 30. A partir del curso 2006/2007 el número de profesores fue superior a 40 hasta el 2011/2012 que tuvo una bajada hasta 30, remontando en el siguiente con 43 y siguiendo en este curso la línea ascendente con 56. En todo caso, las variaciones en número en los últimos tres años no se deben a modificaciones en las condiciones económicas del programa, que se han mantenido prácticamente constantes.

PC. 10.41 GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERUNIVERSITARIA (AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO).

Este proceso cuenta con tres indicadores, y ambos tienen en común el no contar con ninguna medición en los dos últimos años debido a que el organismo público financiador del programa ha retirado los fondos y, por tanto, no ha habido convocatorias. Hemos considerado conveniente mantener estos indicadores amparándonos en la prudencia, ya que aunque no existe certeza de



que persista esta situación en el futuro, tampoco hay fundadas esperanzas de que cambie.

“Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto del curso anterior”.

“Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos presentados”.

“Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto del curso anterior”

PC. 10.42 GESTIÓN DE AYUDAS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO Y A LA EDUCACIÓN (UNIVERSIDAD DE JAÉN).

“Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior”. Este indicador presenta una caída a lo largo de todo el periodo de medición, habiéndose pasado desde 37 proyectos en el curso 2009/2010 a los 18 del curso 2012/2013, evidenciando los efectos de la crisis en el área de la Cooperación Internacional. En el curso 2013/2014 no ha habido convocatoria.

PC. 10.42 PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS POR SOLICITANTES DE PROYECTOS DE LA CONVOCATORIA PROPIA DE COOPERACIÓN CONTESTADOS EN EL PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS NATURALES.

Este es un indicador nuevo que inicia su medición en el ciclo 2014, habiendo alcanzado un cumplimiento del 78.37%, ya que de las 37 consultas realizadas 29 se han contestado en menos de 5 días y 8 en un plazo superior.

PC. 10.51 GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES

Este proceso cuenta con los siguientes tres indicadores:

Primero “Porcentaje de estudiantes inscritos en ÍCARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas”. La subida del indicador en el curso 2012/2013 respecto de los dos anteriores indica un aumento en la demanda de prácticas, tanto la bruta (número de inscritos en el programa), como la neta (número de beneficiarios de prácticas), que ha aumentado en los tres años: 709, 789 y 830 estudiantes en los cursos 2010/11, 11/12 y 12/13, respectivamente. En el curso 2013/2014 se ha producido una disminución del número de estudiantes en prácticas (710) y un aumento del número de estudiantes inscritos, lo que explica el comportamiento del indicador.

Segundo “Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas respecto del curso anterior”. El indicador muestra una disminución en el curso 2013/2014 respecto del precedente, repitiendo un comportamiento que tiene su explicación en los hechos siguientes: en primer lugar se trata de una reducción poco significativa en número (198 en 2011/2012, 196 en el siguiente y 181 en 2013/2014), y por otro lado, este indicador para mantener la tendencia incremental cuenta con un hándicap importante, puesto que sólo contabiliza las nuevas organizaciones, de forma que al tejido de empresas e instituciones de la provincia, que aporta más del 70% de las organizaciones, cada año se les resta aquellas que se incorporan nuevas, por lo que para conseguir un aumento sostenido en el tiempo será necesario que el ritmo de crecimiento del tejido empresarial provincial sea considerable, o que cada vez se consiga acceder a un mayor número de nuevas organizaciones fuera del ámbito provincial. Consideramos en este escenario esencialmente a las empresas, ya que es el sector privado el que aporta más del 85% del total de organizaciones que acogen a estudiantes en prácticas.

Tercero “Incremento porcentual de renunciadas de prácticas respecto al curso anterior”. El número de renunciadas ha venido disminuyendo significativamente desde el curso 2006/2007, con 119, hasta el 2010/11 (60), que aumentó en el año siguiente (81) y que volvió a caer en el 2012/2013



(64), aumentando ligeramente en 2013/2014 (66)

Sobre las causas de la totalidad de renunciaciones del periodo 2006-2013 (450), el porcentaje mayor ha sido por haber encontrado un trabajo (37.11%), seguido de incompatibilidad de las prácticas con los estudios (14.44%), no adaptarse las prácticas a los estudios (11%) o rescisión de las prácticas por parte de las empresas (10%).

PC. 10.52 GESTIÓN DE AYUDAS PARA LA CONTRATACIÓN LABORAL DE TITULADOS.

“Incremento porcentual de titulados contratados respecto del curso anterior”.

El resultado de este indicador es bastante variable, dentro de las reducidas cifras en las que se mueve, con una media de unos 18.5 contratos de media en el periodo 2005/2013, habiendo sufrido un descenso en el curso 2013/2014 (11 contratos).

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

INFORME ENCUESTAS POST-SERVICIOS 2014

En el año 2014 la valoración de las encuestas post-servicios ha sido dispar, dependiendo de cada uno de los procesos: por un lado se ha podido reforzar el conocimiento de la percepción de nuestros usuarios en los procesos relacionados con la Movilidad Internacional, que se inició en el anterior ciclo, por otro, se ha mantenido el de Gestión de prácticas en empresas e instituciones, que se consolida como un instrumento eficaz a estos efectos. Sin embargo el nivel de respuesta obtenido por los usuarios del proceso de Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales ha sido tan escaso que carece de relevancia estadística y, por último, por circunstancias coyunturales no se ha podido llevar a cabo la realización de un Grupo Focal en el proceso de Gestión de las becas y ayudas del Ministerio. A continuación analizaremos con mayor detalle cada una de ellas.

PC. 10.32 Movilidad saliente:

La encuesta realizada en el año 2014 para recabar la opinión de los estudiantes que volvían de su



periodo de movilidad internacional: bien de año completo, o de segundo semestre ha tenido un mayor número de respuestas que en el año anterior (255 en 2014 frente a 105 en 2013). Las respuestas a las preguntas acordadas conjuntamente con el equipo de Coordinación Técnica del SPE dan conocimiento sobre aspectos como el conocimiento que transmiten los empleados, el trato que dispensan, la rapidez con la que se gestiona, la utilidad de la información o la accesibilidad de las instalaciones, habiéndose recibido una valoración satisfactoria en cada una de ellas. El porcentaje de satisfacción en la totalidad de la encuesta es del 93% (96% en 2013), agrupando a los que se incluyen en los apartados algo satisfecho, bastante satisfecho o muy satisfecho. Si sólo contabilizamos a los que responden en los bloques de bastante satisfecho o muy satisfecho tenemos al 70% de los encuestados (81% en 2013), lo que supone un descenso, que habría que matizar debido al número mayor de respuestas, pero que sitúa la prestación de este servicio con una valoración de satisfacción adecuada por parte de sus usuarios.

PC. 10.33 Movilidad entrante.

La percepción de los estudiantes extranjeros que realizan un periodo de movilidad internacional en la Universidad de Jaén se ha obtenido por el mismo modelo de encuesta que el realizado a los estudiantes salientes, y relativo a la información del mismo periodo de movilidad: curso completo o segundo semestre, siendo la única diferencia que las preguntas están redactadas en inglés para facilitar su comprensión.

Al igual que en la anterior, también el número de respuestas ha sido más elevado que en el año precedentes (45 en 2014 frente a 20 en 2013). Por su parte, el porcentaje de satisfacción en la totalidad de la encuesta es del 96% (92.5% en 2013), agrupando a los que se incluyen en los apartados algo satisfecho, bastante satisfecho o muy satisfecho. Si sólo contabilizamos a los que responden en los bloques de bastante satisfecho o muy satisfecho tenemos al 86% (82.5% en 2013) de los encuestados, lo que sitúa igualmente la prestación de este servicio con una adecuada valoración de satisfacción por parte de sus usuarios, ligeramente superior a la del ejercicio anterior. Respecto de la encuesta post-servicio que se realiza a los estudiantes que han finalizado su periodo de prácticas en empresas académicas externas extracurriculares **P.C. 10.51 Gestión de prácticas en empresas e instituciones**, mantiene los elevados valores de años anteriores, tanto en número de respuestas 652 (701 en 2012 y 790 en año 2013) como en la percepción de satisfacción 87.3% (86.72% y 88.60% en los años precedentes) a la pregunta "Grado de satisfacción con la gestión de la Universidad en el programa de prácticas en empresas".

En aplicación de nuestro protocolo de seguimiento de prácticas se convocó una reunión para evaluar el funcionamiento de las prácticas en empresas durante el curso 2013/2014, que abarca el periodo desde junio 2013 hasta junio 2014, en el que se analizó el Informe de actuaciones de seguimiento realizadas a los estudiantes que respondieron con una valoración de "muy insatisfecho" en las encuestas de seguimiento mensual, así como las valoraciones de la parte abierta de las encuestas de seguimiento de los estudiantes y la opinión de la encuesta a empresas, y cuyo acta se reproduce a continuación.

ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ANUAL DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS EXTRACURRICULARES

Fecha 30/06/2014

Lugar: Despacho C-2 103ª

Edificio: C-2

Asistentes:

Juan Luis Lillo Criado, Director del Secretariado de Prácticas en Empresas, Empleo, Emprendedores y Egresados

Fernando Valverde Peña, Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

José María Ruiz Palomino, Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante, actúa como secretario.



María Dolores Heredia Medina, Técnica de Empleabilidad
Juan Carlos Sánchez Rodríguez, Técnico de Empleabilidad

Orden del día:

- Análisis de las encuestas de seguimiento y finales de los estudiantes en prácticas. Curso 2013/2014.
- Análisis de las encuestas finales de las empresas e instituciones. Mayo 2013- junio 2014

Desarrollo de la reunión:

-Valoración encuestas de seguimiento

Fernando Valverde comenta que, de la lectura de los informes de seguimiento y finales elaborados por Maria Dolores Heredia, salvo un caso puntual, el de la empresa Campus Formación y Empleo, la satisfacción en general ha mejorado con respecto a años anteriores, lo que se evidencia no sólo por el número escaso de personas que han manifestado estar muy insatisfechas sino porque, de entre las que inicialmente lo hicieron, bastantes han indicado que se trató de un error en la valoración, no correspondiendo su percepción con esa calificación.

Tras varias renuncias de estudiantes que realizaron prácticas en Campus Formación y Empleo, se aplicó el protocolo al efecto. En un principio se denunció el convenio y no se adjudicaron más prácticas. Posteriormente, tras una reunión entre el Director de prácticas y la empresa en la que se comprometieron a contratar a dos estudiantes en prácticas, se volvió a permitir que realizaran ofertas y después nos comunicaron dicha contratación laboral.

De las opiniones de los estudiantes sobre las empresas, de la empresa Fisioterma nos comentan que falta tutorización y supervisión por parte de la entidad. Dada la naturaleza de las prácticas, la titulación pertenece a la rama sanitaria, por lo que el desempeño de las mismas debe de hacerse en todo momento bajo el control de un profesional, se acuerda enviarle un email a la empresa explicándole esta contingencia.

Por las observaciones de algunos estudiantes relativas, unas, a que no han aprendido nada, y otras, a que han realizado

De: José María Ruiz Palomino <joruz@ujaen.es>
Para: 'fisioterma@hotmail.com'
CC:
Asunto: tutorización prácticas académicas externas.

Enviado el:

Buenas tardes, soy José María Ruiz, de la Oficina de prácticas de la Universidad de Jaén.

En los procesos de evaluación del programa de prácticas, se realizan acciones de seguimiento y control de las personas beneficiarias de dicho programa. Una de las personas que ha manifestado que la tutorización de la empresa en el desarrollo de las prácticas no ha sido suficiente. En titulaciones de la rama sanitaria esta circunstancia tiene sensibilidad. Por ello me dirijo a usted para conocer su opinión al respecto y al mismo tiempo me pongo a su disposición para aclarar cualquier cuestión que quiera consultarnos. Reciba un cordial saludo.



José María Ruiz Palomino
Jefe de la Sección de Asistencia al Estudiante
Oficina de Antiguos Alumnos y Amigos de la Universidad de Jaén
UNIVERSIDAD DE JAÉN
Campus las Lagunillas, s/n, Edificio c-2
23071 – Jaén (España)

Teléfono 953 212192 – Fax 953 212199

 Protejamos el medio ambiente, por favor, no imprima este correo electrónico si no es estrictamente necesario
Consulte nuestra Carta de Servicios pulsando sobre el [folleto](#)

tareas sustituyendo a un trabajador, se ponen en observación: Ayuntamiento de Bailén, Agrisan Riegos, S.L., Ayuntamiento de Marmolejo, Hotel Baeza, S.L. y Fisioterma, S.C.A.

Juan Luis Lillo propone incluir en el documento de aceptación de los estudiantes en prácticas el enlace donde figura la normativa de prácticas. José María Ruiz se encarga de hacerlo. Se adjunta evidencia del documento

- Valoración encuestas a empresas e instituciones

Comentar la escasa participación de las encuestas en las encuestas de opinión. Por ello, no se puede realizar ningún tipo de valoración.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 11,30 horas.

Jaén, 30 de junio de 2014

Asimismo, también se realiza una encuesta anual a las empresas e instituciones en las que realizan



prácticas los estudiantes y que, por un lado tiene generalmente un escaso número de respuestas (en 2014: 29 empresas de 99 envíos), pero por otro refleja un adecuado nivel de satisfacción con los estudiantes en prácticas de los que responden, que se mantiene en cifras similares a las del año anterior, tanto en lo relativo a su formación (el 93.% la considera buena o muy buena; mismo valor que en 2013), como en su capacidad de adaptación (96.% la considera buena o muy buena; 96.5% en 2013), así como en la consideración sobre su preparación tras el periodo de prácticas, en las que el 82.7% (87.7% en 2013) de los empresarios han respondido afirmativamente. En cuanto a la percepción de la satisfacción por el servicio prestado por la Universidad de Jaén, el 86.2% (igual cifra en 2013) considera como excelente o buena la atención prestada por el personal del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, y el 89.6% (86.2% en 2013) valora como excelente o buena la gestión de la UJA en la tramitación de las prácticas.

Sobre las encuestas post-servicios de becas del Régimen General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, **PC. 10. 21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio**, en el informe del ciclo anterior señalábamos lo siguiente:

“El resultado de la encuesta, realizada en junio de 2013, (adjunta) nos obligó a reflexionar sobre el definitivo cambio de modelo, como puede comprobarse a través del contenido del acta de la reunión celebrada el día 10/10/2013 entre los Servicios de Atención y Ayudas al Estudiante y el de Planificación y Evaluación (ver documento adjunto ACTA REUNIÓN SAAE-SPE ENCUESTAS POST-SERVICIOS 10-10-2013), en el que se acordó, cito literalmente: *“Sobre las encuestas de becas del régimen general del MECD, constatado el fracaso de la última encuesta realizada, en el que tras dos envíos han contestado sólo 5 estudiantes, hemos decidido modificar el sistema para conocer la opinión de nuestros usuarios, planteando la opción de realizar un grupo focal en el mes de mayo de 2014”*. Para la realización del grupo focal a usuarios de becas, se señala en el propio acta que *“ el SAAE solicita apoyo técnico al SPE para definir el modelo y planificar las actuaciones. Está previsto la reunión del grupo focal en el mes de mayo de 2014, una vez finalizada la gestión de las becas, por lo que solicitamos al SPE apoyo técnico en el mes de abril de 2014”*.

Debido a la necesidad de priorizar actividades en los Servicios de Atención y Ayudas al Estudiante y Planificación y Evaluación, derivadas en nuestro caso del incremento de actividad con repercusión directa en derechos de los usuarios sin la correspondiente dotación de recursos humanos, ha sido imposible realizar la actuación indicada.

Por último, sobre las encuestas post-servicios del proceso **Pc. 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales**, manteniendo el carácter bienal acordado para las encuestas de este proceso, se procedió a su realización en el mes de abril de 2014, realizándose un total de 133 envíos vía correo electrónico, de las que sólo se obtuvieron tres respuestas, lo que se considera un número irrelevante desde el punto de vista estadístico para obtener algún tipo de valoración significativa como han puesto de manifiesto los técnicos del Servicio de Planificación y Evaluación.

Ya hemos señalado en anteriores ocasiones la dificultad que encontramos para poder obtener respuesta de este colectivo, que recibe una gran cantidad de información de diferentes servicios exclusivos por diferentes vías de comunicación, así como demandas de colaboración en encuestas, estudios e informes sobre circunstancias propias de su realidad específica, que es posible que les produzcan cierta saturación y que impida que puedan discriminar entre las diferentes solicitudes de colaboración para recabar su opinión. En cualquier caso, en el año 2015 nos plantearemos la conveniencia de repetir la encuesta.



ANÁLISIS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 2014.

En el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante concebimos las quejas y sugerencias como una posibilidad de conocer la opinión que le merecen a los usuarios nuestros servicios y, en algunos casos, como una oportunidad de mejorarlos. Así, entre las quejas recibidas en el año 2014, dos de ellas nos han permitido detectar actuaciones susceptibles de mejora, que además de ser subsanadas y comunicadas al interesado han posibilitado una modificación de carácter general en el procedimiento. En el Anexo que contiene este documento se incluyen las comunicaciones y actuaciones que acreditan lo indicado (**quejas 1 y 2**).

En otros casos la queja ha permitido la coordinación con otros Servicios para la contestación, a la vez que ha servido para facilitar la reflexión de la participación de cada uno en el proceso, como es el caso de la queja de fecha 7 de octubre de 2014 y que figura en el Anexo como **queja 3**.

Por último, ha habido alguna queja que no ha requerido de ninguna actuación posterior, debido esencialmente a que se basaban en planteamientos erróneos que han quedado aclarados con la contestación.

El tratamiento por nuestra parte de las sugerencias es el mismo que el de las quejas, si bien la diferente naturaleza de lo que el usuario quiere comunicar hace que en la mayoría de aquéllas no se necesite una actuación posterior, como queda acreditado en algunas al recibir comunicación de satisfacción del usuario por la respuesta recibida, valga como ejemplo la **sugerencia 1** que figura en el Anexo.

Nuestro compromiso de respuesta, tanto con las quejas como con las sugerencias es inmediato con una media de algo más de dos días en las quejas (2.5) y algo menos de dos en las sugerencias (1.75).

Respecto de las felicitaciones, cada una de ellas evidencia la voluntad de ayuda de las personas que trabajan en el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, así como de su esfuerzo por mejorar la prestación de los servicios, en un contexto difícil, ya que en gran parte de nuestros procesos debemos de gestionar elementos de carácter socioeconómico de los usuarios que se han visto afectados de manera negativa en los últimos años. De cualquier modo, cada una de las felicitaciones es un reconocimiento a nuestro trabajo, y en caso especial de la recibida por ser finalista de la tercera edición de los "Telefónica Ability Awards" 2014 en materia de Orientación a Clientes, destacándose de manera especial los servicios prestados por la Unidad de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, un honor.

Anexo documental QUEJA 1 ACTUACIONES

De: Fernando Valverde [mailto:valverde@ujaen.es]

Enviado el: lunes, 27 de enero de 2014 11:14

Para: 'info@ujaen.es'

Asunto: RV: Oficina de Antiguos/as Alumnos/as

De: Oficina de Antiguos/as Alumnos/as y Amigos/as de la Universidad de Jaén

[mailto:antiguosalumnos@ujaen.es]

Enviado el: lunes, 27 de enero de 2014 9:45

Para: ana.extremera@gmail.com

Asunto: Oficina de Antiguos/as Alumnos/as

Estimada Ana Luisa,

le comunicamos que desde el Servicio de Informática nos han informado de que su cuenta TIC está activa y que, tal y



como usted ya les confirmó el pasado viernes, puede acceder sin problemas.

Por otro lado, también le informamos que se han planificado acciones de mejora para minimizar las incidencias sobre las cuentas TIC de los egresados/as.

Reciba un cordial saludo.



Oficina de Antiguos/as Alumnos/as y Amigos/as de la Universidad de Jaén

Secretariado de Prácticas de Empresa, Empleo, Emprendedores y Egresados

Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Campus de las Lagunillas, Edif. C-2 Bachiller Pérez de Moya

Dependencia 105B

23071 Jaén (España)

Tfno.: 953 211 776

Correo electrónico:antiguosalumnos@ujaen.es

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial sometida al secreto profesional. Si no es vd. el destinatario indicado, debe saber que su lectura, copia y uso están prohibidos. Queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización de este mensaje, o de cualquier documento adjunto al mismo cualquiera que fuera su finalidad, está prohibida en virtud de la legislación vigente.

Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción, así como a la de cualquier documento adjunto.

Se comunica al destinatario de este mensaje, que el correo electrónico vía Internet no permite asegurar ni la integridad, ni su correcta recepción, ni la confidencialidad de los mensajes transmitidos, no haciéndose responsable la Universidad de Jaén de tales circunstancias.

Si el destinatario de este mensaje, no consintiera la utilización del correo electrónico vía Internet, rogamos nos lo comunique de forma inmediata.

De: Fernando Valverde [mailto:valverde@ujaen.es]

Enviado el: jueves, 23 de enero de 2014 11:56

Para: 'ana.extremera@gmail.com'

CC: 'info@ujaen.es'

Asunto: CONTESTACIÓN QUEJA

Estimada D^a Ana Luisa Extremera, soy Fernando Valverde Peña, Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante de la Universidad de Jaén, y antes de contestar su queja, permítame que le pida disculpa en nombre de los Servicios implicados: Gestión Académica e Informática, además del que yo soy responsable, por los que problemas que se ha encontrado.

Entrando ya en la contestación a su queja le informo que, hasta ahora, en la Oficina de Antiguos Alumnos se actuaba del siguiente modo: si un egresado/a interesado/a en obtener la tarjeta de Antigo/a Alumno/a era titulado de antes del curso 2005/2006, se le solicitaba una cuenta TIC al Servicio de Informática; por el contrario, si era un egresado/a posterior al curso 2005/2006, al tener su cuenta TIC ya creada le redirigíamos a Secretaría.

A partir de su queja, y tras las oportunas averiguaciones con el Servicio de Informática, en la Oficina de Antiguos Alumnos se seguirá el siguiente protocolo, que tiene por objetivo impedir que se generen problemas como el que usted ha sufrido:



Si un egresado/a interesado/a en obtener la tarjeta de Antiguo Alumno es del año 2011 en adelante, le informaremos (en la Oficina de Antiguos Alumnos) que puede utilizar su cuenta TIC con el usuario y contraseña que ya tiene y sólo si hubiera olvidado su contraseña, deberá ir a Secretaría para que le faciliten otra. En caso de que hubiera algún problema, trataremos de solucionarlo internamente comunicándonos entre ambos Servicios.

Si un egresado/a interesado/a en obtener la tarjeta de Antiguo Alumno es de antes del 2011, nosotros (la Oficina de Antiguos Alumnos) solicitaremos al Servicio de Informática que compruebe la cuenta TIC del interesado/a. Caben dos posibilidades: 1) Si no existe, le dan de alta. 2) Si existe, pero está dada de baja, la reactivan.

Aunque no tratamos de justificarnos, le indico que desconocíamos que las cuentas TIC entre los años 2005- 2011 se daban de baja, por lo que era necesario reactivarlas solicitándolo al Servicio de Informática.

Por último, le informamos de que estamos en vías de solucionar su problema haciendo las gestiones correspondientes, por lo que una vez activada su cuenta de nuevo, nos pondremos en contacto con usted desde la Oficina de Antiguos/as Alumnos/as.

Reitero mis disculpas y en nombre de los tres Servicios implicados le agradezco que nos haya hecho llegar sus problemas, que es lo que nos ha permitido poner los medios para solucionarlos.

Un cordial saludo.

Buenos días,

Soy antigua alumna de la Universidad de Jaén, el día 07/01/2014 me hice la tarjeta de egresados de antiguos alumnos para poder realizar el curso de inglés de la Escuela de Lenguas Modernas de la Universidad. Ese mismo día fui a Secretaría para que me reestablecieran mi usuario y contraseña de la cuenta TIC y me la dieron. Al día siguiente la probé y me salía usuario y contraseña incorrectas. Volví a dirigirme a Secretaría y me volvieron a dar una contraseña nueva y así hasta tres veces. Ninguna de estas contraseñas incluso esperándome un día para ver si era el problema me funcionaba. En Secretaría me derivaron a mandar una incidencia al Servicio Técnico de Informática. Mandé hasta cuatro incidencias en las cuales todas me remitían a Secretaría. La última la hice telefónicamente y me remitió a la Oficina de Antiguos Alumnos. Este Oficina intentó poner mi nombre de usuario y contraseña y efectivamente no eran válidos, con lo cual lo único que me dijeron que podía realizar era una queja a través de este servicio.

Necesito matricularme de forma online en el curso de inglés y sin mi cuenta TIC no es posible.

Ruego me puedan solucionar mi problema

Muchas Gracias. Saludos.

QUEJA 2, ACTUACIONES

De: Paqui RAMIREZ SANCHEZ [mailto:infofrans@gmail.com]

Enviado el: miércoles, 24 de septiembre de 2014 11:28

Para: Fernando Valverde Peña

Asunto: Re: RV: Queja

Estimado Fernando, agradezco las gestiones realizadas para solucionar e implementar las incidencias que dieron lugar a los actos acaecidos.

Recojo su invitación para pasarme personalmente por su despacho, la cual le comunicaré en los siguientes días, previa cita telefónica, aunque este hecho no se produjera en los siguientes días, me doy por satisfecha por las gestiones realizadas al respecto.

Atentamente.

Francisca Ramírez
Sánchez.

El 22 de septiembre de 2014, 15:01, Fernando Valverde Peña <valverde@ujaen.es> escribió:

De: Fernando Valverde Peña [mailto:valverde@ujaen.es]

Enviado el: lunes, 22 de septiembre de 2014 15:01

Para: 'infofrans@gmail.com'

CC: 'info@ujaen.es'

Asunto: RV: Queja

Estimada D^a Francisca Ramírez Sánchez, soy Fernando Valverde Peña, Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante de la Universidad de Jaén, en respuesta a su queja, en primer lugar y como responsable del Servicio en el que se encuentra la Oficina de Antiguos Alumnos, quiero pedirle disculpas si en algún momento considera que no ha recibido un trato adecuado.

En segundo lugar, le puedo garantizar que la voluntad diaria de todas las personas, sin excepción, que trabajan en este Servicio es la que ayudar a nuestros usuarios, y en su caso, si entiende que ha recibido una atención inadecuada se debe a cuestiones achacables a mi responsabilidad, ya que las circunstancias del adelanto del curso académico han generado ciertos problemas organizativos que han repercutido como presión en las personas que prestan el servicio de forma personalizada, y más aún en la persona que le atendió, que es una estudiante en prácticas que ha tenido que lidiar con una situación excepcional, persona que en todo caso ha demostrado durante todo su periodo de colaboración en este Servicio una total disponibilidad de ayuda y buen hacer.

Reitero mis disculpas, y en uso de mi responsabilidad le informo que hemos puesto los medios necesarios para evitar que cuestiones organizativas como las ocurridas puedan afectar negativamente a las personas que atienden nuestros servicios.

Por último, me gustaría poder explicarle de manera personal todas las medidas que hemos adoptado a raíz de su queja, ya que las cuestiones de forma que usted señala nos han revelado las de fondo que han sido conveniente corregir. Mi despacho se encuentra en el edificio C-2, Bachiller Pérez de Moya y mi número de teléfono es el 953-21-24-94.

Un saludo.

-----Mensaje original-----

De: webmaster@ujaen.es [mailto:webmaster@ujaen.es] En nombre de FRANCISCA RAMIREZ SANCHEZ

Enviado el: jueves, 18 de septiembre de 2014 17:57

Para: info@ujaen.es

Asunto: Queja

Submitted on 18/09/2014 - 17:57

Submitted by anonymous user: [217.217.142.149]

Los valores enviados son:

Nombre y apellidos: FRANCISCA RAMIREZ SANCHEZ

D.N.I.: 26022802G

Domicilio para notificaciones: AVD DE MADRID,88-1F

Población: JAEN

Código postal: 23008

Teléfono: 637066695

Dirección de correo electrónico: infofrans@gmail.com

Identificación de la dependencia objeto de la queja: SONIA SECADURAS LOPEZ. DEPARTAMENTO DE ANTIGUOS ALUMNOS O EGRESADOS

Asunto: FALTA DE RESPECTO PERSONAL, MALOS MODALES, MALAS MANERAS Y DESPOTISMO

Indique el texto de la queja:



Ayer día 17-09-2014, fui al departamento a las 13:10H aproximadamente que atiende esta auxiliar de la universidad, con mis documentos para solicitar el carnet de egresado, y esta chica me atendió de malas formas, de malas maneras, con malos modales, diciéndome que no cogía más solicitudes, que estaba hasta arriba de trabajo y que ella sólo le pagaban hasta las 13:00H y que no me lo iba a coger la documentación y que eso es lo que había, que no le hacía favores a nadie. Yo le dije que si tenía mucho trabajo no las pagase conmigo, que ella estaba en un sitio de atención al público, y que yo no era ni la culpable ni el motivo de su cúmulo de trabajo, que yo en ningún momento le había faltado el respeto, le invite amablemente a que se disculpará y le insinué que así no no debía de tratar al personal, y ni siquiera me miro y siguió con la cabeza en la pantalla del ordenador, y me dijo que si quería volviese a las dos. Le comenté al compañero de fuera lo que me había ocurrido, y me dijo que le pidiese el nombre y que le pusiese una queja. Entré nuevamente a su oficina y al pedirle el nombre, me contesto "que vas a ponerme una queja" y le dije si por cómo me has hablado y que no te has dignado a disculparte y ella me dió su nombre y me dijo " anda fuera..... aire... venga.... fuera de aquí, tira ves y corre y la pones....

Más tarde volví a las 14:00h, tal y cómo ella me indicó a por el Carnet de Egresado, y al entrar me dijo.... " y ahora qué, ya has puesto la queja no.... y si ahora te digo que está cerrado qué...?. ¿Ahora que vas a hacer?. A lo que yo le respondí, dime lo que me tengas que decir, pero con educación y respecto, como el resto de tus compañeros, que estás al servicio público de la comunidad universitaria. A lo cual cogió el carnet me lo tiró encima de su mesa y me dijo "Aire..... ya estás saliendo de aquí, fuera.... venga ve a poner otra más, total si te crees que va a servir de algo.... pon todas las que quieras.

Con esto quiero decirles que estuve en varias dependencias en el día de ayer, y todo el personal, fué además de amable, servicial, y te ayudaban, e guiaban en todo.... menos esta chica... les invitaría a qué para que vean los modales con los que trata esta señorita al público, enviaran a alguien que no ella no conozca. En el día de ayer, coincidí con varios a los cuales también les hablo de malas maneras.

Por favor tomen cartas en el asunto, porque no quiero que está chica ensucie la imagen del resto que jamás me han tratado así.

Gracias.

The results of this submission may be viewed at:

<http://www10.ujaen.es/node/14000/submission/21013>

PROTOCOLO MEJORA EXPEDICIÓN TARJETAS ANTIGUOS ALUMNOS

En la reunión celebrada el 19 de septiembre de 2014 entre Lola, Juan Carlos y yo para analizar la queja interpuesta por Francisca Ramírez Sánchez el 18 de septiembre contra actuaciones de personal de la Oficina de Antiguos Alumnos, apreciamos que en este curso académico se estaban produciendo circunstancias novedosas respecto de otros años, derivadas esencialmente del adelanto de las fechas de inicio del curso académico, y por tanto, de todos los servicios a los que habilita la posesión de la tarjeta. Estas circunstancias estaban generando una presión considerable en nuestra compañera Sonia, estudiante de prácticas en empresas que colabora en la expedición de las tarjetas, que le impedían prestar el servicio de forma adecuada.

Con el objeto de establecer mejoras en la organización del trabajo que redundasen en una mejor prestación de servicio, tanto desde el punto de vista de la eficiencia como de la atención personalizada a los usuarios, acordamos las siguientes medidas, que se implementarán de forma inmediata:

- Las tarjetas de renovación automática con IBAN correcto se intentarán expedir en horario diferente del de atención, para no interferir ni en la gestión de las tarjetas ni en la información a los usuarios. Se planteará a Sonia que las haga por la tarde o en horario de mañana diferente del de atención al público.
- Las solicitudes de tarjeta que lleguen mediante correo electrónico las imprimirá Javier, desde el Vicerrectorado de Estudiantes, a través de una carpeta informática (Evidencia I) que compartirá con Sonia (por seguridad informática también comparten Lola y Juan Carlos). Juan Carlos se encargará de facilitársela a ambos.
- La impresora de tarjetas que se encuentra en la dependencia 103 se llevará a la 105, de forma que Sonia la tenga a mano en su despacho y no tenga que desplazarse, lo que agilizará la tramitación.
- Se le facilitará a Sonia el acceso al gestor de colas de Q-matic, de forma que pueda atender a los usuarios



de forma ordenada.

- A los usuarios que se le atiende de forma personalizada se les facilitará la tarjeta, bien por expedírsela en el momento, bien porque esté ya hecha (renovación).
- Juan Carlos y Lola supervisarán diariamente la actividad y colaborarán con Sonia en todo lo que corresponda. Asimismo evaluarán las medidas adoptadas para modificar los elementos que consideren necesario para una mejor prestación del servicio.

19 de septiembre de 2014

De: Juancarlos Sánchez Rodríguez [mailto:jusanche@ujaen.es]

Enviado el: viernes, 19 de septiembre de 2014 14:23

Para: 'Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral'; 'dheredia@ujaen.es'; 'Oficina de Antiguos/as Alumnos/as y Amigos/as de la Universidad de Jaén'

CC: Lillo Criado, Juan Luis; valverde@ujaen.es

Asunto: RE: COMPARTIDA SAAE (practicavicest@ujaen.es)

Hola Javi

Como hemos visto, Sonia ya tiene compartida la carpeta de Antiguos Alumnos desde el Google Drive que le hemos instalado en Antiguos Alumnos (se denomina Compartida Antiguos Alumnos). Además de ti, también comparte esa carpeta Lola Heredia y yo.

Efectivamente cuando se suba algún archivo a esa carpeta, automáticamente se actualizará en tu ordenador y en el de todos los que la compartimos. La sincronización es instantánea.

Sobre el contenido de la misma y los documentos con los que tienes que trabajar, ponte en contacto con Sonia.

Que tengas buen fin de semana.

--

Saludos.



JUANCARLOS SANCHEZ RODRÍGUEZ

Técnico de Empleabilidad, Emprendimiento y
Prácticas de Empresa.

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Campus Las Lagunillas, s/n,

Edif. "Bachiller Pérez de Moya", Desp.C2- 105-C

23071 - Jaén (España)

jusanche@ujaen.es

Teléfono 953 21 22 51

De: Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral [mailto:practicavicest@ujaen.es]

Enviado el: viernes, 19 de septiembre de 2014 13:24

Para: 'Juancarlos Sánchez Rodríguez'; dheredia@ujaen.es; 'Oficina de Antiguos/as Alumnos/as y Amigos/as de la Universidad de Jaén'

Asunto: RE: COMPARTIDA SAAE (practicavicest@ujaen.es)

Vale ya he recibido la carpeta, cuando subáis un archivo supongo que me llegará a Google Drive, lo tengo ya sincronizado, este lunes me dais las instrucciones para ayudaros en lo posible

Un saludo.

Javier.

De: Antiguos Alumnos UJA (vía Google Drive) [mailto:antiguosalumnosuja@gmail.com]

Enviado el: viernes, 19 de septiembre de 2014 13:15

Para: practicavicest@ujaen.es

CC: jusanche@ujaen.es; dheredia@ujaen.es

Asunto: COMPARTIDA SAAE (practicavicest@ujaen.es)

He compartido un elemento contigo



[COMPARTIDA SAAE](#)



C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

VALORACIÓN INTEGRADA DE LOS RESULTADOS

El año 2014 ha supuesto un moderado avance en la gestión de nuestros procesos, lastrado en gran medida por la situación de precariedad en la que nos encontramos, en un periodo de demanda de nuevos servicios (diferentes modalidades de beca, cambios en los programas de movilidad internacional, demanda creciente de servicios ligados al emprendimiento) que tienen que ser gestionados con un menor número de personas al no cubrirse las ausencias, independientemente de su naturaleza. Es en este contexto únicamente donde puede entenderse la afirmación inicial de “moderado avance”, ya que la prioridad absoluta de nuestro trabajo es atender las necesidades de nuestros usuarios, circunstancia que generalmente no es compatible con una mejora continua de los mismos, aunque sí con la voluntad permanente de ayudar.

En cualquier caso, en el año 2014 se han realizado actuaciones de mejora en el proceso de becas que han facilitado la posibilidad de continuar sus estudios a las personas con menores recursos económicos, al permitir que puedan solicitar la Ayuda Social de la Universidad de Jaén en cualquier momento a lo largo del curso académico, atendiendo de forma inmediata las solicitudes. En el proceso de becas y ayudas también se han realizado actuaciones que han contribuido a agilizar de forma significativa una parte del procedimiento, a la vez que ha supuesto un ahorro de coste importante, sustituyendo la notificación vía postal de la petición de documentación pendiente para subsanar la solicitud de beca por la comunicación vía correo electrónico, todo ello sin alterar los elementos de seguridad jurídica propio de un procedimiento administrativo y que se verá reflejado el año que viene en el comportamiento del indicador PC. 10.21-04 “Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del MECD incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas”.

El mismo interés de ayudar a nuestros usuarios es el que estaba detrás de la propuesta de establecer una nueva modalidad de asistencia Buddy (estudiantes que ayudan a estudiantes de movilidad internacional en los momentos iniciales de su estancia en nuestra universidad) y que ha conseguido que todo estudiante que ha necesitado este servicio se le haya podido prestar, independientemente de la fecha en la que lo solicitó. Por su parte, también se ha mejorado de forma significativa la ayuda que se prestaba a los beneficiarios de movilidad de Doctorado, facilitándole por escrito información de todos los trámites necesarios para la realización de la movilidad.

Algunas de las recomendaciones de la auditoría externa del año pasado nos han servido para realizar actuaciones de mejora en nuestros procesos, así, la que con código 42-14 indicaba “con idea de poder controlar los tiempos de atención y espera, y por tanto evaluar la adecuación de la estructura de trabajo sería interesante la instalación de un gestor de colas en el Servicio”, ha posibilitado que iniciásemos actuaciones en junio de 2014 con el objetivo de poder comenzar el curso 2014/2015 con la implantación efectiva de un gestor de colas, que además de facilitar la atención diaria con nuestros usuarios nos facilitará información relevante sobre dos aspectos del control de tiempos: tiempo medio de espera (tiempo que está un usuario esperando para ser atendido) y tiempo medio de atención (tiempo medio dedicado a la atención personalizada). En el siguiente ciclo de gestión podremos ofrecer información sobre el comportamiento de los indicadores.

Por otra parte, las mejoras de los procesos de prácticas en empresas e instituciones también han permitido un mejor servicio a los usuarios, por un lado ofreciendo una información completa a las empresas sobre una modificación legislativa que les generaba inquietud en tanto que les generaba obligaciones con la Seguridad Social por acoger a estudiantes en prácticas y por otro facilitándole por envío postal la recepción de los diplomas acreditativos de realización de prácticas a los que lo solicitan, medida que nos permitirá comprobar en el siguiente ciclo de gestión la disminución del número de estos documentos en stock.

Por su parte, en el ámbito de los servicios ligados a la empleabilidad y emprendimiento se han realizado una gran cantidad de actuaciones, entre las que podemos destacar la puesta en marcha del Vivero de Empresas de la Universidad de Jaén que ya cuenta con nueve empresas alojadas, el programa de ayudas económicas para la creación de empresas de la UJA, el programa de fomento de la cultura emprendedora entre el profesorado de nuestra universidad o las becas para el impulso del emprendimiento basado en la innovación entre la población universitaria en desarrollo del Convenio de Colaboración con la Junta de Andalucía y Telefónica S.A.U a través del programa Formación para elaboración de un plan de empresa innovador. Por otra parte también se han realizado una gran de



actividades para los egresados en la Oficina de Antiguos Alumnos de la Universidad de Jaén. En ambos casos, y debido a la situación de precariedad descrita hemos dedicado todo nuestros esfuerzos a la prestación de servicios a los usuarios y hemos tenido que posponer la integración de estos procesos en el sistema, que con acuerdo del Servicio de Planificación y Evaluación incluiremos en el siguiente ciclo de gestión.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén)		
Descripción de la mejora	Facilitar el acceso a la ayuda social urgente de tipo puntual para aquellos estudiantes con dificultades económicas		
Causa para su implantación	Contribuir a paliar las circunstancias económicas que impiden o dificultan la realización de estudios, dirigidas a aquellas personas que les haya sido denegada la beca del Régimen General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), de acuerdo con las líneas del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.		
Objetivos de la mejora	Facilitar la realización de estudios universitarios a estudiantes con dificultades económicas.		
Recursos utilizados	Teniendo en cuenta la situación económica actual, se atenderán durante todo el curso académico las solicitudes que se presenten, sin necesidad de esperar a que se publique la convocatoria.		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Sección de Ayudas al Estudio.		
Estado actual de implantación	Implantada		
Resultados obtenidos	Durante el curso 2013/2014 se han atendido y resuelto las solicitudes de Ayuda Social recibidas a lo largo de todo el curso académico, beneficiándose de la bonificación de matrícula 4 estudiantes. Se ha evitado que el estudiante tenga que esperar hasta finalizar el curso para conocer el resultado de su solicitud. En el curso 2014/2015 se han atendido 5 solicitudes en esta misma situación.		
Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General)		
Descripción de la mejora	Agilizar y ahorrar costes en la solicitud de documentación a los solicitantes de beca		
Causa para su implantación	Se ha evidenciado en el curso 13/14 que ha sido necesario solicitar documentación a un gran nº de solicitantes de beca (más de 1500).		
Objetivos de la mejora	Agilizar la solicitud de documentación y la resolución de beca, al mismo tiempo que conseguimos un ahorro económico para la administración pública		
Recursos utilizados	Aplicación Informática (Excell, Word y Outlook) y una nueva impresora durante el período de gestión de becas con el objetivo de evitar la pérdida de documentación que nos envíen. Envío de Email solicitando la documentación (al igual que hacen las universidades que gestionan las solicitudes de beca a través de la plataforma del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte), y facilitar la presentación de documentos por esta vía.		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Sección de Ayudas al Estudio.		



Estado actual de implantación	Implantada		
Resultados obtenidos	Desde el curso 14/15 se han enviado la petición de documentación vía Email, con lo que se ha conseguido un doble objetivo, agilizar el procedimiento y ahorrar costes. Hasta el 19 de enero de 2015 se han enviado cuatro envíos de Petición de Documentación (22 y 29 de octubre, 14 de noviembre y 10 de diciembre).		
Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras		
Descripción de la mejora	Ampliación de las modalidades de asistencia Buddy		
Causa para su implantación	Poder dar respuesta a peticiones por parte de los estudiantes extranjeros no formuladas con la suficiente antelación a la fecha de llegada		
Objetivos de la mejora	Ampliar la oferta de asistencia Buddy		
Recursos utilizados	Personal Sección RR.II. y herramientas informáticas de asociación		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Sección de Relaciones Internacionales		
Estado actual de implantación	Implantada		
Resultados obtenidos	Se establece una nueva modalidad de asistencia Buddy (B) para la atención urgente de estudiantes extranjeros que buscan alojamiento pero no han solicitado los servicios de un tutor con la suficiente antelación para poder ser asociados satisfactoriamente. Con fecha de 29 de abril de 2014 se invita a los tutores a participar en el programa que incluye la nueva modalidad, si bien la información ya aparecía publicada en web con anterioridad. La nueva modalidad de asistencia es utilizada por los estudiantes extranjeros correspondientes al curso 2014/15 correctamente. Con esta nueva variante del programa Buddy se ha obtenido un resultado del 100 % de peticiones atendidas con independencia de la fecha de solicitud.		
Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora	Remisión a los estudiantes de Doctorado que realizan movilidad Erasmus de instrucciones detalladas que recojan información acerca de los trámites a realizar derivados de su movilidad		
Causa para su implantación	Con carácter previo, dado el reducido número de estudiantes de doctorado que realizaban movilidad en el seno del Programa Erasmus, no se les facilitaba información por escrito acerca de los trámites inherentes a la realización de la movilidad. No obstante, se percibe un aumento paulatino de la movilidad realizada por estos estudiantes lo que deriva en la necesidad de elaboración de instrucciones específicas que resulten de guía y apoyo para la correcta cumplimentación de trámites.		
Objetivos de la mejora	Asesorar de manera adecuada a los estudiantes de Doctorado en relación a los trámites preceptivos a realizar que se derivan de la movilidad		
Recursos utilizados	Remisión de instrucciones, vía email		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Sección de Relaciones Internacionales		
Estado actual de implantación	Implantada		
Resultados obtenidos	A través de esta medida se ha facilitado al usuario la tramitación de las actuaciones específicas a desarrollar durante la movilidad Erasmus. Además se ha proporcionado atención personalizada en la formalización de los trámites lo que ha mejorado considerablemente la atención prestada a los estudiantes de movilidad de doctorado.		



Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.51 Gestión de Prácticas en Empresas e Instituciones		
Descripción de la mejora	Comunicación a las entidades que vayan a acoger a estudiantes en prácticas de la obligatoriedad para ellas de cotizar a la Seguridad Social por cada estudiante que realice prácticas, facilitándole toda la información para ejecutarla.		
Causa para su implantación	A consecuencia de la Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de mayo de 2013 que anuló el Real Decreto 1707/2011 de 18 de noviembre por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios, las entidades que incorporen a estudiantes universitarios en prácticas académicas externas remuneradas están obligadas a cotizar a la seguridad social por ellos.		
Objetivos de la mejora	Facilitar a las entidades colaboradoras la información para cumplir con este requisito legal, externo a la universidad.		
Recursos utilizados	Inclusión de texto alusivo a dicha obligación en las comunicaciones a las empresas. Apartado en la web de prácticas con información relativa al cumplimiento de obligación en la web de prácticas de la Universidad de Jaén. http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/uempleo/SENTENCIA_TS		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Jefe de Sección		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos	En las comunicaciones a las entidades se informa sobre el espacio web habilitado para informar sobre los pormenores de la obligación de cotizar. Las entidades ya no consultan por teléfono las dudas al respecto.		
Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Proceso/s	PC 10.51 Gestión de Prácticas en Empresas e Instituciones		
Descripción de la mejora	Comunicación de la posibilidad de envío a través de correo postal de diplomas de prácticas a los estudiantes que lo indiquen.		
Causa para su implantación	Detectado que había un número importante de diplomas de prácticas que no eran recogidos por sus titulares, debido fundamentalmente a dificultades para recoger el documento personalmente, se le ha comunicado la posibilidad de recibirlo por envío postal aquellos que así lo indiquen.		
Objetivos de la mejora	Facilitar la recepción del documento.		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Jefe de Sección		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos	Al ofrecerle a los estudiantes que presentan la documentación de prácticas la posibilidad de enviarles el diploma por correo postal se evita que tengan que volver en un plazo determinado desde fuera de Jaén para recoger el mismo. Al mismo tiempo, el número de diplomas en depósito pendientes de recoger disminuye.		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Equipo de Calidad del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		5	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General)		
Descripción de la mejora	Nuevo sistema de clasificación y alta en UXXI de la documentación que presentan los solicitantes de beca del Régimen General.		
Causa para su implantación	Se recibe gran cantidad de documentación de forma desordenada a través de distintas vías (correo postal, ventanilla, email). Con el sistema propuesto se consigue agrupar la documentación de un solicitante en un único expediente, y al estar de alta en UXXI conseguimos localizar antes los expedientes, lo que facilita la gestión y la información a los solicitantes de beca.		
Objetivos de la mejora	Mejorar la gestión y la información a los solicitantes de beca		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Sección de Ayudas al Estudio		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		
Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General) PC 10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias PC 10.31 Gestión de la movilidad nacional PC. 10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales		
Descripción de la mejora	Utilización de las Red Social Twitter para difundir la información de interés para los estudiantes (Convocatorias, etc..).		
Causa para su implantación	Aunque no se han detectado problemas de comunicación con nuestros usuarios, entendemos que las redes sociales son cada vez mas utilizadas por los estudiantes.		
Objetivos de la mejora	Mejorar los sistemas de comunicación con nuestros usuarios e Incorporar a nuestra gestión los nuevos sistemas de comunicación.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Sección de Ayudas al Estudio		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		



Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora	Remisión de un e-mail a cada beneficiario de ayuda de movilidad comunicando la publicación de la información del pago e informando de que se procede a efectuar la orden de pago		
Causa para su implantación	Que los alumnos conozcan los plazos de pago de las ayudas, los importes y conceptos a percibir		
Objetivos de la mejora	Mejorar la atención prestada a los estudiantes beneficiarios de ayudas de movilidad y utilizarlo como medio para evitar posibles errores que puedan perjudicar a terceros		
Recursos previstos	Remisión de la información a través de e-mail		
Responsables de implantación	Sección de Relaciones Internacionales		
Previsión de Resultados	Mayor satisfacción de los estudiantes, transparencia en la gestión económica de la las ayudas de movilidad		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras		
Descripción de la mejora	Remisión de las certificaciones académicas (Transcrit of Records) de los alumnos extranjeros, tanto a las instituciones académicas de origen como a los propios alumnos interesados		
Causa para su implantación	Evitar el extravío de los Transcrit of Records e intentar colaborar con los alumnos en la gestión del reconocimiento académico en su universidad de origen		
Objetivos de la mejora	Mejorar la atención prestada a los estudiantes de movilidad internacional de Universidades Extranjeras, evitar el extravío de los Transcript of Records ya que muchas veces no tienen conocimiento de la recepción en su universidad, se evita la posibilidad de extravío y se facilita al alumno la gestión de los reconocimientos académicos		
Recursos previstos	Remisión de la información a través de e-mail		
Responsables de implantación	Sección de Relaciones Internacionales		
Previsión de Resultados	Mayor satisfacción de los estudiantes extranjeros, transparencia en la gestión de la información académica		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.51 GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES		
Descripción de la mejora	Creación en la web de Prácticas de un apartado de Pregunta más Frecuentes (FAQ'S)		
Causa para su implantación	El sistema de prácticas académicas externas, que contempla las curriculares y extracurriculares, así como la normativa reguladora de las mismas de reciente aprobación, hacen que los usuarios del mismo (empresas y estudiantes) tengan dudas que resolver o cuestiones que plantear, las cuales se han ido resolviendo a demanda de los usuarios. Aunque la web de prácticas recoge toda la información convenientemente actualizada, al ser un asunto con mucha casuística, con numerosas cuestiones específicas de cada usuario cabe la posibilidad de que algunas consultas pormenorizadas no se queden convenientemente aclaradas en la información disponible.		

Objetivos de la mejora	Mejorar el sistema de información y divulgación del programa de prácticas académicas externas para estudiantes y entidades		
Recursos previstos	Recursos materiales y humanos Servicio Atención al Estudiante		
Responsables de implantación	Sección Asistencia al Estudiante		
Previsión de Resultados	Descenso de consultas sobre cuestiones específicas del programa de prácticas.		
Grado de prioridad	Alta/		
Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s	PC 10.51		
Descripción de la mejora	Comprobación, de oficio, en el sistema académico de la Universidad de Jaén (Universitas XXI) de los requisitos académicos necesarios para realizar prácticas académicas externas extracurriculares, con el objeto de evitar que determinados solicitantes resulten excluidos para realizar prácticas.		
Causa para su implantación	En determinados casos los datos académicos que Icaro facilita de los estudiantes preseleccionados para realizar prácticas pueden inducir a pensar que un candidato no cumple los requisitos porque ya tiene la carga lectiva global superada. Esto se debe a que Icaro sólo da los datos globales de créditos requeridos y créditos superados. Es posible que un estudiante tenga más créditos superados que la carga lectiva, pero que no sea titulado porque le falten créditos de alguna naturaleza, por ejemplo, optativos.		
Objetivos de la mejora	Evitar posibles desfases en el número de créditos que impidan o no hacer prácticas		
Recursos previstos	UNIVERSITAS XXI Académico		
Responsables de implantación	Sección Asistencia al Estudiante		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		
Unidad	Servicio de Atención y ayudas al Estudiante	Año	2015
Proceso/s			
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos			
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--