



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC 10 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIO, 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.*

|  |  |
|--|--|
| <b>Elaborado por:</b><br>Equipo de procesos/Unidades | <b>Aprobado por:</b><br>Gerencia                           |
| <b>Nombre:</b><br>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad     | <b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b><br><b>Cargo: Gerente</b> |
| <b>Fecha:</b>  | <b>Fecha:</b>  |

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

| Proceso | Código-2016     | Nombre Indicador   | Servicio/ Unidad | Resultado 2010 | Resultado 2011 | Resultados 2012 | Resultado 2013 | Resultado 2014 | Resultado 2015 | Resultado 2016 | Valor Objetivo 2016 | Cumplimiento 2016 |
|---------|-----------------|--|------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| 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            | 92,48          | 103,25         | NP                  |                   |
| 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          | 98,7           | 102,41         | NP                  |                   |
| 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           | 52,11          | 55,74          | NP                  |                   |
| 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          | 6,8            | 6,33           | NP                  |                   |
| 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           | 0,33           | 0,20           | NP                  |                   |
| 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            | 2,2            | 2,10           | NP                  |                   |



| Proceso | Código-2016      | Nombre Indicador  | Servicio/<br>Unidad | Resultado<br>2010 | Resultado<br>2011 | Resultados<br>2012 | Resultado<br>2013 | Resultado<br>2014 | Resultado<br>2015 | Resultado<br>2016 | Valor<br>Objetivo<br>2016 | Cumplimiento<br>2016 |
|---------|------------------|---|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|
| 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                 | 0,025             | 0%                | <b>&lt;= 1,5%</b>         | 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             | 87,35             | 135,39            | <b>NP</b>                 |                      |
| 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              | 0                 | 0,00              | <b>NP</b>                 |                      |
| 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 100 días naturales. | SAAE                |                   |                   | 100                | 100               | 100               | 100               | 100%              | <b>&gt;= 90%</b>          | 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             | 190,64            | 74,55             | <b>NP</b>                 |                      |
| 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                 | 0                 | 0,00              | <b>NP</b>                 |                      |



| Proceso | Código-2016     | Nombre Indicador  | Servicio/<br>Unidad | Resultado<br>2010 | Resultado<br>2011 | Resultados<br>2012 | Resultado<br>2013 | Resultado<br>2014 | Resultado<br>2015 | Resultado<br>2016 | Valor<br>Objetivo<br>2016 | Cumplimiento<br>2016 |
|---------|-----------------|---|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|
| 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%            | 27,53%            | 38.86 %           | NP                        |                      |
| 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%           | 97,68%            | 107.26 %          | NP                        |                      |
| 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%           | 127,69%           | 105.76 %          | NP                        |                      |
| 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%           | 100,00%           | 100 %             | 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%            | 96,08%            | 90.09 %           | >=75%                     | Cumplido             |
| PC10    | I.[PC 10.32]-18 | 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 | SAAE                |                   |                   |                    |                   |                   | 98,36%            | 96.15 %           | >=85%                     | Cumplido             |



| Proceso | Código-2016     | Nombre Indicador   | Servicio/<br>Unidad | Resultado<br>2010 | Resultado<br>2011 | Resultados<br>2012 | Resultado<br>2013 | Resultado<br>2014                        | Resultado<br>2015                        | Resultado<br>2016                        | Valor<br>Objetivo<br>2016 | Cumplimiento<br>2016 |
|---------|-----------------|--|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--|--|--|---------------------------|----------------------|
|         |                 | en destino.  |                     |                   |                   |                    |                   |  |  |  |                           |                      |
| 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%                                   | 86,01%                                   | 113,46 %                                 | NP                        |                      |
| 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%                                  | 98,21%                                   | 80 %                                     | NP                        |                      |
| 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.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | NP                        |                      |
| 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.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | NP                        |                      |



| Proceso | Código-2016     | Nombre Indicador  | Servicio/<br>Unidad | Resultado<br>2010 | Resultado<br>2011 | Resultados<br>2012 | Resultado<br>2013 | Resultado<br>2014                        | Resultado<br>2015                        | Resultado<br>2016                        | Valor<br>Objetivo<br>2016 | Cumplimiento<br>2016 |
|---------|-----------------|---|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--|--|--|---------------------------|----------------------|
| 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.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | No procede.<br>No existe la convocatoria | NP                        |                      |
| 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                               | No procede                               | 100,00%                                  | NP                        |                      |
| PC10    | I.[PC 10.42]-25 | 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. | SAAE                |                   |                   |                    |                   |  | 60,00%                                   | 90,90%                                   | >=85%                     | Cumplido             |
| 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                                    | 25,76                                    | 33,23                                    | NP                        |                      |
| 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                                    | 67,96                                    | 100,81                                   | NP                        |                      |
| PC10    | I.[PC 10.51]-28 | Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.  | SAAE                | 51.0              | 9.36              | 12.64              | 8,11              | 7,95                                     | 7,18                                     | 11,97                                    | NP                        |                      |
| 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                                   | 77,27                                    | 166,27                                   | NP                        |                      |

| Proceso | Código-2016     | Nombre Indicador  | Servicio/ Unidad | Resultado 2010 | Resultado 2011 | Resultados 2012 | Resultado 2013 | Resultado 2014 | Resultado 2015 | Resultado 2016 | Valor Objetivo 2016 | Cumplimiento 2016 |
|---------|-----------------|---|------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| PC10    | I.[PC 10.51]-30 | Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta | SAAE             |                |                | 100.0           | 100            | 100            | 100%           | 96,26%         | 100%                | Incumplido        |
| 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          | 218,18         | 70,83          | NP                  |                   |



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

| Código de encuesta         | Unidad                                      | 2014         |          |           | 2015         |          |           | 2016         |          |           |
|----------------------------|---|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|
|                            |   | Índice part. | M. Gobar | M. mejora | Índice part. | M. Gobar | M. mejora | Índice part. | M. Gobar | M. mejora |
| <a href="#">EP-44-PC10</a> | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | -            | 3,9      | -         |              | 4,7      |           |              | 4,6      |           |
| <a href="#">EP-43-PC10</a> | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | -            | 3,65     | -         |              | 4,33     |           |              | 4,28     |           |

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

Pulse sobre el código de encuesta 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 Felicidades |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| SAAE   | PC10             | 5         | 100%                 | 1,26                       | 2              | 100%                      | 1,27                            | 114            |

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

| Unidad                       | SAAE | Año | 2016 |
|------------------------------|------|-----|------|
| No conformidades preventivas | 0    |     |      |
| No conformidades correctivas | 1    |     |      |
| Total No conformidades       | 1    |     |      |
| % total de NC cerradas       | 100% |     |      |

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

| Unidad                        |  | Año | 2016 |
|-------------------------------|--|-----|------|
| No conformidades de auditoría |  |     |      |
| % total de NC cerradas        |  |     |      |

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:



[INF-2015-CL-SAYAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

#### 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” ha supuesto un aumento de 11 puntos (4 estudiantes más) respecto al curso anterior, recuperando la tendencia de crecimiento mantenido que se rompió el año pasado, y había experimentado la demanda de este colectivo, que ha supuesto un incremento de notable del curso 2005/2006 (71 estudiantes) a 127 en el curso 2015/2016.

En cualquier caso atender la demanda de estas personas supone contribuir a avanzar 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, y en los ámbitos académico, económico, personal y de empleabilidad que pueden comprobarse visitando la dirección web: <http://www10.ujaen.es/conocenos/serviciosunidades/neduespeciales/inicio>).

#### 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).

Esta tendencia continuó en el curso 2014/2015, disminuyendo en 104 el número de solicitudes de beca, lo que supone una caída de algo más de un punto porcentual, pero ha remontado en el curso 2015/2016, aumentando en 4 puntos (190 solicitantes).

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 y 116 solicitudes de beca), situación que se mantiene en el curso 2014/2015, bajando en 442 el número de estudiantes



matriculados y en 104 el de solicitantes de beca. En el curso 2015/2016 el indicador aumenta debido, por un lado a que disminuyen el número de estudiantes matriculados, y por otro a que aumentan los solicitantes de beca.

En todo caso el indicador señala una tendencia continuada al alza que muestra que actualmente más de la mitad de los estudiantes de la UJA solicitan cada año una beca del Régimen General del MECD, lo que evidencia el agravamiento continuado de la situación económica de las familias: en el curso 2008/2009 el porcentaje era del 37.31%; en 2015/2016 es del 55.74%.

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.

La variación de este indicador influye en la gestión, retrasando o agilizando 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, que se corrobora con los datos de la significativa disminución del número de solicitudes incompletas, que han pasado de 1.757 en 2013/2014 a 511 en 2015/2016, lo que supone una bajada cercana al 70 %.

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 2015, sobre una gestión de 7.880 solicitudes sólo se interpusieron 26 recursos potestativos de reposición, 5 más que en el año anterior. En el ciclo de gestión de 2016 ha disminuido el número de recursos en 10 respecto del precedente, a pesar de haber aumentado el número de solicitantes.

El quinto “Porcentaje de becarios del MECD del curso anterior que incurrir en causa de reintegro, respecto al total de becarios”. El resultado de este indicador apenas había experimentado variación durante un largo periodo, manteniendo su estabilidad en cifras que en ningún caso alcanzaban 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.

En el curso 2013/2014, que es el correspondiente al ciclo de gestión 2015, se ha invertido la tendencia, con una considerable disminución en el número de revocaciones (212 menos que en el curso anterior), a pesar de haber aumentado el número de becarios (422 más que en el curso precedente), tendencia que se mantiene, aunque más moderada en número en el curso 2014/2015, con una disminución de 5 revocaciones, lo que significa que los becarios han interiorizado que necesitan hacer un esfuerzo académico mayor para mantener su beca, de forma que el cambio legislativo en esta materia está contribuyendo a mejorar la eficiencia del sistema, al incrementar el rendimiento académico de los becarios.

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 prácticamente no experimenta variación tampoco en 2016, 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.

Sobre este indicador planteamos una modificación siguiendo las recomendaciones del informe de auditoría interna del ciclo anual de gestión, que nos señalaban que “a la vista de los resultados históricos de los indicadores se valore por el Servicio el ajuste de los plazos establecidos en los casos que alcanza el 100% de los resultados, y de esta manera avanzar en la eficacia de los procesos. En las propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos para el ejercicio 2016 planteamos una disminución en el objetivo, pasando del 2.5% al 1.5%.

#### **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.



En el curso 2014/2015 se mantiene la tendencia de disminución, provocada en este caso por una menor demanda en el proceso de movilidad internacional Erasmus +, que encuentra su explicación, al menos en parte, en la disminución de ayudas públicas para esta finalidad. En el curso 2015/2016 se ha producido un aumento significativo de las solicitudes con una nueva convocatoria de ayudas económicas para acreditación del nivel de idiomas.

“Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas propias, respecto al total de solicitudes presentadas”. Se mantiene la tendencia de los cursos anteriores de no interponerse ningún recurso de alzada contra actos derivados de alguna de las convocatorias de ayudas propias de la Universidad de Jaén, lo que podemos seguir interpretando como una conformidad plena 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 2016 su total cumplimiento, ya que todas las solicitudes se han gestionado en un plazo inferior al señalado.

Sobre este indicador, que mantiene el mismo resultado que en ediciones anteriores, vamos a plantear una modificación siguiendo las recomendaciones del informe de auditoría interna del ciclo anual de gestión, que nos planteaban que “a la vista de los resultados históricos de los indicadores se valore por el Servicio el ajuste de los plazos establecidos en los casos que alcanza el 100% de los resultados, y de esta manera avanzar en la eficacia de los procesos”. En las propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos para el ejercicio 2016 planteamos una disminución en el número de días, pasando de 120 a 100.

### **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.

La caída de la demanda ha roto su tendencia de manera notable en el curso 2014/2015, a pesar de mantenerse las mismas condiciones que originaron la disminución. Así, en el curso académico 2014/2015 se han registrado más de un 90% de solicitudes que en curso anterior: se han pasado de 235 a 448. Entendemos que este comportamiento pone de manifiesto que los cambios en la disminución de ayudas económicas en los programas tiene un efecto limitado en la demanda, que se agrava en los años inmediatamente posteriores a la implantación de la medida y que va disminuyendo paulatinamente, circunstancia que también se ha producido en la movilidad internacional, si bien el efecto en la movilidad nacional es más acusado pese a que no se ha producido una reducción de las ayudas (lo que ha ocurrido en la movilidad internacional) sino una desaparición de las mismas. Sin embargo en el curso 2015/2016 se ha producido una disminución significativa, pasando a 334 (114 menos).

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 que se ha mantenido con escasa variación en los últimos años, sin embargo experimenta un incremento del 11% respecto del curso anterior. En relación con el curso precedente hay una cierta recuperación en el número de beneficiarios poniendo de manifiesto una mayor eficacia en el proceso selectivo de adjudicación de plazas.

“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. Por su parte, el curso académico 2014/2015 experimenta una ligera caída respecto al precedente (3%), debido a la disminución en ambos programas. En el curso 2015/2016, sin embargo, se ha producido un aumento de 10 puntos debido al incremento de beneficiarios en ambos programas, datos que consideramos serán un inicio de tendencia positiva.

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 que empiezan a distanciarse de los efectos de la reducción de las ayudas económicas asociadas y a considerar los valores que aporta la movilidad, tanto académicos, personales como profesionales.

“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.

En el curso 2014/2015 se produjo un incremento notable respecto del anterior (27%), que no ha



podido mantenerse en 2015/2016, disminuyendo en 20 puntos, si bien el resultado del análisis conjunto de los indicadores de este proceso muestra que la bajada de crecimiento de la oferta no ha significado un menor número de movilidades.

“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 2016 ha sido del cumplimiento del 90%.

### **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 movilidades 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).

En el curso 2014/2015 se produjo una caída en el número de estudiantes entrantes, fundamentalmente en el programa Resto del Mundo, debido esencialmente a la disminución de estudiantes de origen chino y de los considerados, hasta ese momento, países emergentes como Brasil, pero en el curso 2015/2016 se ha producido un aumento significativo de 27 puntos (68 estudiantes).

“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 IESE extranjeras, hasta su efectiva remisión al Servicio de Gestión Académica a efectos del oportuno reconocimiento académico de las materias cursadas en destino”. Éste es un indicador nuevo que se introdujo en 2014 y cuya primera medición se obtuvo en el ciclo de gestión de 2015, con un cumplimiento del 98.36%, habiéndose obtenido en el ciclo de 2016 un 96.15%.

### **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 la línea ascendente en 2013/2014 con 56 y 55 en el siguiente.

En el curso 2015/2016 ha habido una disminución (10), pero en todo caso es conveniente reseñar que las variaciones en número en los últimos 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 tres 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, ni tampoco en los siguientes.

#### **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. En ciclo 2016 de las 11 consultas se han contestado en menos de 5 días 10, lo que supone el 90% de cumplimiento.

#### **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 los cursos 2014/2015 y anterior se ha producido una disminución del número de estudiantes en prácticas y un aumento del número de estudiantes inscritos, lo que explica el valor porcentual del indicador.

En el curso 2015/2016 se ha producido un incremento de 8 puntos, debido fundamentalmente al aumento en el número de estudiantes en prácticas (203), ya que el de inscritos en el programa prácticamente se ha mantenido igual que en el anterior.

Segundo “Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas respecto del curso anterior”. El indicador muestra una disminución en el curso 2015/2016 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, 181 en 2013/2014, 123 en 2014/2015 y 124 en el siguiente), 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), reduciéndose en 2014/2015 (51) e incrementándose en el siguiente (85)

Sobre las causas de la totalidad de renunciadas del periodo 2006-2016, el porcentaje mayor ha sido por haber encontrado un trabajo (33%), seguido de incompatibilidad de las prácticas con los estudios (12%), rescisión de las prácticas por parte de las empresas (10%) o no adaptarse las prácticas a los estudios (9%).

Cuarto “Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta”. En el ciclo de gestión 2016 se ha alcanzado un cumplimiento del 96%.

## **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) y un notable aumento en el curso 2014/2015 con 24 contratos, que ha vuelto a disminuir en el siguiente (17).

### **B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:**

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, si bien las 5 quejas recibidas en el año 2016 no han permitido detectar actuaciones susceptibles de mejora.

En el año 2016 hemos recibido 2 sugerencias.

Nuestro compromiso de respuesta es inmediato con una media de menos de dos días, tanto en quejas como en sugerencias (en concreto 1.27 días).

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 que nos anima a mejorarlo.

#### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.**

En este ciclo se ha dado especial difusión a los resultados de satisfacción de los estudiantes de movilidad internacional realizada por la organización STEXX Studypotals, tanto en la prensa local, escrita y radiofónica, como en la web de la Universidad de Jaén, en su página principal como en el Diario Digital con el objeto de difundir los resultados entre la comunidad universitaria.

#### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

Para el siguiente ciclo de gestión consideramos como objetivo mantener los resultados de la encuesta de satisfacción de movilidad internacional saliente con una valoración de, al menos, el 90% de los encuestados dentro de los niveles de satisfacción que agrupan las respuestas: algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho. Por su parte en la encuesta de prácticas académicas externas extracurriculares nos planteamos el mismo objetivo de conseguir, al menos, el 90% en los niveles de satisfacción referidos.

#### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

## **VALORACIÓN GENERAL DE PROCESOS**



En el proceso de becas la mejora que se planteó en 2014 (código 76-2014) de sustituir 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 ha supuesto en 2016 una disminución significativa en el número de solicitudes incompletas, pasando de 1557 en el curso 2013/2014 a 511 en 2015/2016 (el indicador que lo refleja es PC. 10.21 “Porcentaje de “porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del MECD incompletas respecto del total de solicitudes presentadas”) lo que ha facilitado la gestión general de las solicitudes de beca y ha disminuido de manera significativa los costes económicos asociados a los envíos postales de notificación, haciendo más eficiente el procedimiento.

Por su parte la mejora introducida en 2016 (78-2016) de seguimiento semanal de la gestión de becas del Ministerio de Educación Cultura y Deportes ha permitido tener un seguimiento más detallado de la evolución de la gestión y evitar solapamientos de gestión con otros procesos.

El año 2016 ha sido especialmente complejo en los procesos relacionados con la movilidad internacional debido a la precariedad estructural de recursos humanos e informáticos que viene sufriendo este ámbito de actividad, si bien esto no ha significado una disminución de la calidad en la prestación del servicio con los usuarios. Así, la mejora (80-2016) ha permitido poner en marcha las jornadas de recepción de estudiantes de movilidad internacional entrantes, informándoles en grupos reducidos de idioma la ubicación de servicios en la Universidad de Jaén, plazos de matrícula, carnets acreditativos de la condición de estudiante internacional, información deportiva, cultural de la provincia, etc. Estas actividades se han programado para cada cuatrimestre.

Como complemento de la anterior, la mejora (79-2016) consistente en apoyar de manera directa a través del envío de correos electrónicos a los estudiantes explicándoles con detalle los pasos que deben de realizar para realizar el proceso de matrícula de cada cuatrimestre, en coordinación con el Servicio de Gestión Académica, que es el responsable del proceso de matriculación. Esta medida ha supuesto una disminución considerable en el número de incidencias de matrícula.

Las mejoras anteriores, junto con la voluntad de ayuda de todos los miembros de Relaciones Internacionales ha permitido que la Universidad de Jaén haya sido considerada por los estudiantes de movilidad internacional en el Ranking Study Portals 2016 como la cuarta universidad española que ha obtenido mayor puntuación. Este ranking muestra la valoración que los estudiantes internacionales realizan de las instituciones en las que cursan estudios. La Universidad de Jaén es además la segunda universidad andaluza con mayor valoración, con una calificación de 9+ excelente.

Por otra parte también se ha seguido mejorado sustancialmente el procedimiento relativo a la remisión de las certificaciones académicas de los estudiantes entrantes (transcript of records), remitiendo un correo electrónico tanto a los estudiantes como a las universidades de los mismos en los casos que así lo requieren. Esta iniciativa ha supuesto una mayor agilidad administrativa, un mejor servicio a los usuarios y, a la vez, ha facilitado que las universidades extranjeras empiecen a utilizar también este sistema con nuestros estudiantes, lo que genera un mayor beneficio en todo el proceso.

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 del Campus Científico Tecnológico de Linares, que junto al del edificio antiguo de Magisterio hace que la Universidad de Jaén pueda contar con posibilidad de alojamiento



empresarial en cada uno de sus dos Campus. Se han realizado una gran cantidad de actividades, tanto de carácter formativo, generador de cultura emprendedora, incentivación a la creación de empresas etc, que no se han podido incluir en la documentación de procesos debido, por un lado a la escasez de recursos humanos en relación con el volumen de actividad, y por otro por la naturaleza cambiante y compleja de las actividades que se realizan. En cualquier caso, en el documento anexo damos cuenta de la actividad realizada.

## ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO

1. Feria del Emprendimiento y Premio del Emprendimiento Universitario.....
2. Día del Emprendimiento Universitario.....
3. Proyectos de Fomento de la Cultura Emprendedora y Premio al mejor Proyecto.....
4. Premios de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster.....
5. Junior Empresa.....
6. Itinerario de autoempleo.....
7. Curso impartido por la EOI, "Iniciativa Emprendedora, proceso de Creación de Empresas".....
8. Programa Open Future.....
9. Red de antiguos/as alumnos/as empresarios/as.....
10. Foro de Autoempleo.....
11. Ayudas Económicas para el Fomento de Creación de Empleo entre Estudiantes y Titulados.....
12. Vivero de la Universidad de Jaén.....
13. Programa de Internacionalización de Estudiantes y Empresas.....
14. Programa de Becas para el desarrollo de Proyectos de I+D+i de Emple@Joven Junta de Andalucía Local por el empleo-Comité asesor.....
- OFICINA DE ANTIGUOS ALUMNOS.....

### 1. Feria del Emprendimiento y Premio del Emprendimiento Universitario.

Con el objetivo de acercar experiencias emprendedoras reales y motivadoras desde diferentes ámbitos de la actividad empresarial se organiza la **Feria del Emprendimiento** con actuaciones dirigidas a todos los estudiantes y titulados/as de la Universidad de Jaén, a su Personal de



## Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador.

| AÑO  | ACTIVIDAD                     |
|------|-------------------------------|
| 2007 | I Feria del Emprendimiento    |
| 2008 | II Feria del Emprendimiento   |
| 2009 | III Feria del Emprendimiento  |
| 2010 | IV Feria del Emprendimiento   |
| 2011 | V Feria del Emprendimiento    |
| 2012 | VI Feria del Emprendimiento   |
| 2013 | VII Feria del Emprendimiento  |
| 2014 | VIII Feria del Emprendimiento |

Para fomentar el espíritu emprendedor y favorecer la generación de nuevas empresas por parte del alumnado, titulados/as, Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador de la Universidad de Jaén se crea el **Premio al Emprendimiento**, que establece tres modalidades de Premios:

Modalidad I. Banco de ideas (FACSOC Emrende)

Modalidad II. Realidad Empresarial

Modalidad III. Ideas de negocio basadas en el conocimiento

| PREMIO AL EMPRENDIMIENTO |     |    |     |       |
|--------------------------|-----|----|-----|-------|
| MODALIDAD                | I   | II | III | TOTAL |
| I PREMIO 2008            | 127 | 18 | 11  | 156   |
| II PREMIO 2009           | 82  | 7  | 10  | 99    |
| III PREMIO 2010          | 99  | 13 | 13  | 125   |
| IV PREMIO 2011           | 127 | 15 | 9   | 151   |
| V PREMIO 2012            | 143 | 26 | 15  | 184   |
| VI PREMIO 2013           | 138 | 15 | 15  | 168   |
| VII PREMIO 2014          | 121 | 8  | -   | 129   |
| VIII PREMIO 2015         | 87  | 3  | -   | 90    |
| TOTAL                    | 803 | 97 | 58  | 958   |

## 2. Día del Emprendimiento Universitario

Con el fin de ofrecer a la comunidad universitaria la posibilidad de contactar y conocer los servicios que ofrecen entidades y organismos que apoyan el emprendimiento universitario, se vienen desarrollando las **Jornadas de Emprendimiento Universitario** con actividades formativas, conferencias, mesas redondas y exposición de experiencias emprendedoras cercanas.

| AÑO  | ACTIVIDAD                                 |
|------|---|
| 2010 | I Jornada de Emprendimiento Universitario |



|      |   |
|------|---|
| 2011 | II Jornada de Emprendimiento Universitario  |
| 2012 | III Jornada de Emprendimiento Universitario |
| 2013 | IV Jornada de Emprendimiento Universitario  |
| 2014 | V Jornada de Emprendimiento Universitario   |
| 2015 | VI Jornada de Emprendimiento Universitario  |

### 3. Proyectos de Fomento de la Cultura Emprendedora y Premio al mejor Proyecto

El Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral, con el objeto de fomentar la cultura emprendedora entre el alumnado universitario, favorecer la creación de empresas y el autoempleo, convoca anualmente entre el profesorado de la Universidad de Jaén, desde el curso 2013/2014, unas ayudas económicas destinadas a sufragar los gastos de los proyectos docentes que sean seleccionados por una comisión externa especializada en la materia.

Un jurado externo, compuesto por las entidades con las que mantiene convenio la Universidad de Jaén en materia de asesoramiento a emprendedores, entrega cada año este Premio, usando las memorias finales presentadas por el responsable de cada proyecto y el material fotográfico y audiovisual que puede acompañar cada una de dichas memorias.

La finalidad del mismo es premiar las experiencias y acciones relacionadas con el fomento y la motivación hacia la generación de cultura emprendedora que se desarrollan en las aulas. Para ello, se tienen en cuenta las actividades desarrolladas bajo el amparo de la convocatoria de Proyectos de Fomento de la Cultura Emprendedora que lanza anualmente la Universidad de Jaén, a través del mismo Vicerrectorado.

| PROYECTOS DE FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA |              |                        |                    |               | MEJOR PROYECTO |         |
|---|--------------|------------------------|--------------------|---------------|----------------|---------|
| CONVOCATORIA                                    | Nº PROYECTOS | PROYECTOS INDIVIDUALES | PROYECTOS GRUPALES | Nº PROFESORES | AÑO            | EDICIÓN |
| I Convocatoria<br>Curso 2013/14                 | 16           | 3                      | 13                 | 55            | 2014           | I       |
| II Convocatoria<br>Curso 2014/15                | 21           | 9                      | 12                 | 60            | 2015           | II      |
| II Convocatoria<br>Curso 2015/16                | 13           | 3                      | 12                 | 52            | 2016           | III     |
| IV Convocatoria<br>Curso 2016/17                | 16           | 3                      | 13                 | 72            | 2017           | IV      |

### 4. Premios de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster



Estos Premios están destinados a proyectos empresariales que puedan dar lugar a la creación de una empresa, así como los que propongan productos y servicios novedosos, creativos, tecnológicos o de cualquier ámbito del conocimiento, que puedan ser la base del proyecto a presentar y que sea posible incorporarlos al mercado.

#### PARTICIPACIÓN POR EDICIÓN Y MODALIDAD

| CURSO ACADÉMICO | PREMIO            | T. FIN GRADO |         | T. FIN MÁSTER |         |
|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------|
|                 |                   | Mujeres      | Hombres | Mujeres       | Hombres |
| 2014/2015       | I Edición (2015)  | 6            | 11      | 5             | 7       |
| 2015/2016       | II Edición (2016) | 7            | 15      | 6             | 5       |

## 5. Junior Empresa

Las Junior Empresas son asociaciones juveniles universitarias sin ánimo de lucro, creadas y gestionadas íntegramente por estudiantes universitarios, que siguen una filosofía empresarial, donde los ingresos que se obtienen por la realización de alguno de sus servicios se reinvierten en la propia Junior Empresa con diferentes fines, como mejorar su infraestructura o para la organización de cursos y seminarios que mejoren aún más la formación de sus asociados, los junior empresarios.

La principal ventaja de pertenecer a una Junior Empresa es que el estudiante adquiere una experiencia complementaria y una extensa red de contactos. Además, a través de estas asociaciones se pueden adquirir ciertas habilidades y competencias de gran valor en el mercado de trabajo y para emprender: habilidades directivas, resolución de conflictos, trato con clientes o trabajo en equipo, entre otras. Por todo ello el/la junior empresario/a consigue terminar sus estudios con una mayor facilidad para integrarse en el mercado laboral.

#### JUNIOR EMPRESAS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

|      |          |   |
|------|----------|---|
| 2015 | OLEOWAKE | <a href="http://oleowake.weebly.com">http://oleowake.weebly.com</a> |
| 2016 | APRYME   | <a href="https://apryme.es">https://apryme.es</a>                   |

## 6. Itinerario de autoempleo

El Itinerario de Autoempleo es una formación teórico-práctica que la Universidad de Jaén en el ámbito del Plan de Formación Práctica para la Empleabilidad, pone a disposición de su alumnado. Está impartida por técnicos del Centro Andaluz de Desarrollo Empresarial (CADE) siendo una formación de carácter voluntario y extracurricular que posibilita la adquisición de competencias en materia de emprendimiento y potencia la empleabilidad por cuenta propia.

El programa de "Itinerario de Autoempleo" se oferta anualmente a los estudiantes de la Universidad de Jaén mediante convocatoria pública. Consta de un módulo teórico-práctico y de un periodo de tutorización y seguimiento, con el objetivo de que al final del curso, cada participante haya redactado un plan de empresa propio. Todo ello, se realiza de forma que el alumnado lo pueda compatibilizar con su actividad académica.

#### ITINERARIO DE AUTOEMPLO. PARTICIPANTES POR CURSO



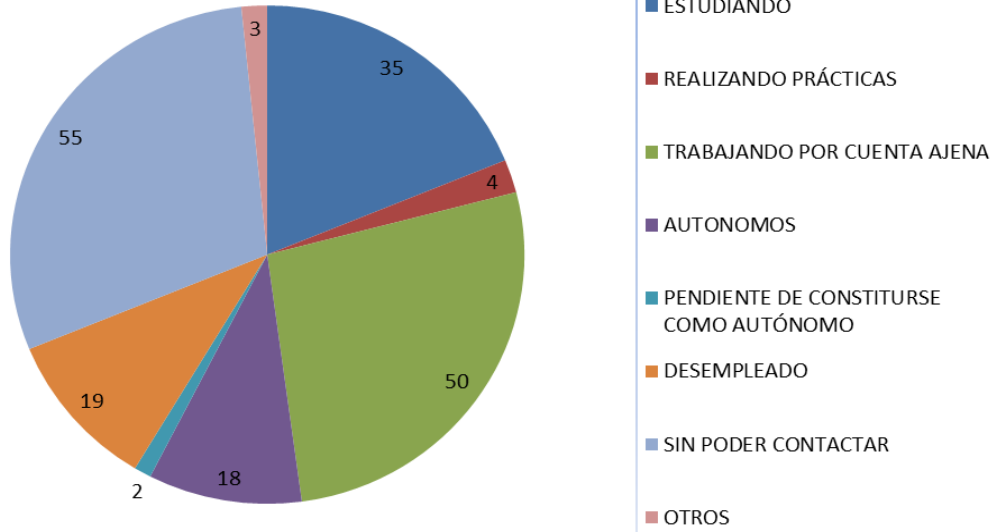
| CURSO                 | PARTICIPAN | ALUMNOS TITULADOS |        |       | ALUMNOS NO TITULADOS |        |       |
|-----------------------|------------|-------------------|--------|-------|----------------------|--------|-------|
|                       |            | MUJER             | HOMBRE | TOTAL | MUJER                | HOMBRE | TOTAL |
| 2012/13 (1º Cuatrim.) | 29         | 6                 | 12     | 18    | 5                    | 6      | 11    |
| 2012/13 (2º Cuatrim.) | 37         | 5                 | 7      | 12    | 11                   | 14     | 25    |
| 2013/14 (1º Cuatrim.) | 34         | 8                 | 19     | 27    | 4                    | 3      | 7     |
| 2013/14 (2º Cuatrim.) | 58         | 21                | 20     | 41    | 9                    | 8      | 17    |
| 2014/15 (1º Cuatrim.) | 20         | 4                 | 5      | 9     | 4                    | 7      | 11    |
| 2015/16 (1º Cuatrim.) | 11         | 6                 | 1      | 7     | 1                    | 3      | 4     |
| 2016/17 (1º Cuatrim.) | 7          | 1                 | 2      | 3     | 1                    | 3      | 4     |

#### SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL ITINERARIO DE AUTOEMPLEO (2012-2015)

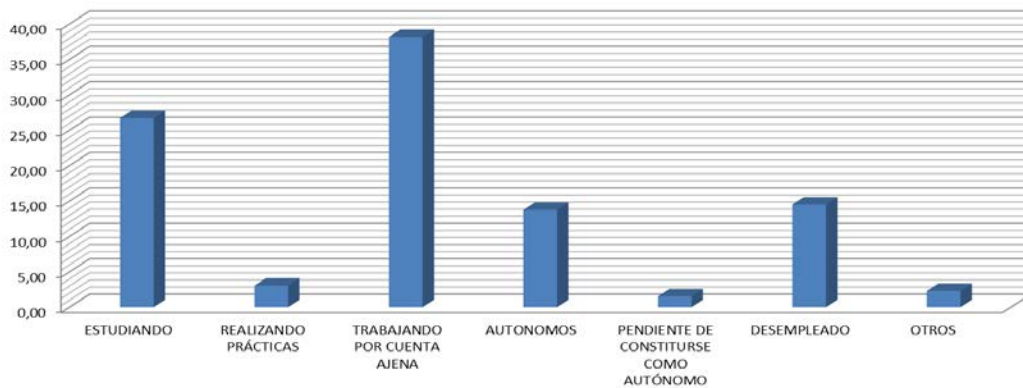
|  | 1ª edición (Primer cuatrimestre curso 12/13) | 2ª edición (Segundo cuatrimestre Curso 12/13) | 3ª edición ( Primer cuatrimestre Curso 13/14) | 4ª edición (Segundo cuatrimestre curso 13/14) | 5ª edición (primer cuatrimestre Curso 14/15) | TOTAL      | PORCENTAJES % |
|--|--|---|---|---|--|------------|---------------|
| ESTUDIANDO                             | 12   | 9   | 6   | 4   | 4  | 35         | 18,82         |
| REALIZANDO PRÁCTICAS                   | 2  | 0   | 1   | 1   | 0  | 4          | 2,15          |
| TRABAJANDO POR CUENTA AJENA            | 11   | 3   | 6   | 13  | 17   | 50         | 26,88         |
| AUTONOMOS                              | 3  | 2   | 7   | 3   | 3  | 18         | 9,68          |
| PENDIENTE DE CONSTITURSE COMO AUTÓNOMO | 0  | 2   | 0   | 0   | 0  | 2          | 1,08          |
| DESEMPLEADO                            | 7  | 2   | 6   | 2   | 2  | 19         | 10,22         |
| SIN PODER CONTACTAR                    | 14   | 9   | 8   | 9   | 15   | 55         | 29,57         |
| OTROS                                  | 0  | 0   | 2   | 1   | 0  | 3          | 1,61          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>49</b>                                    | <b>27</b>                                     | <b>36</b>                                     | <b>33</b>                                     | <b>41</b>                                    | <b>186</b> |               |

#### DISTRIBUCIÓN TOTAL (2012-2015)



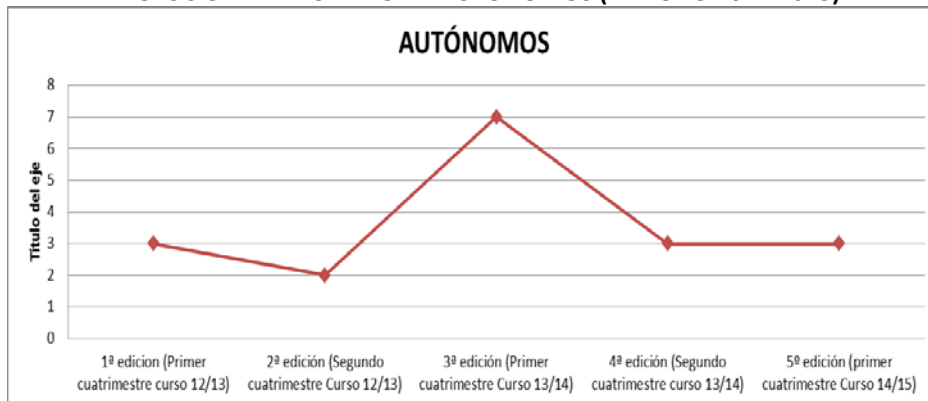


**DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS RESULTADOS (2010-2015)**



\* No se ha añadido el dato "sin poder contactar"  
 \* Los valores se encuentran en %

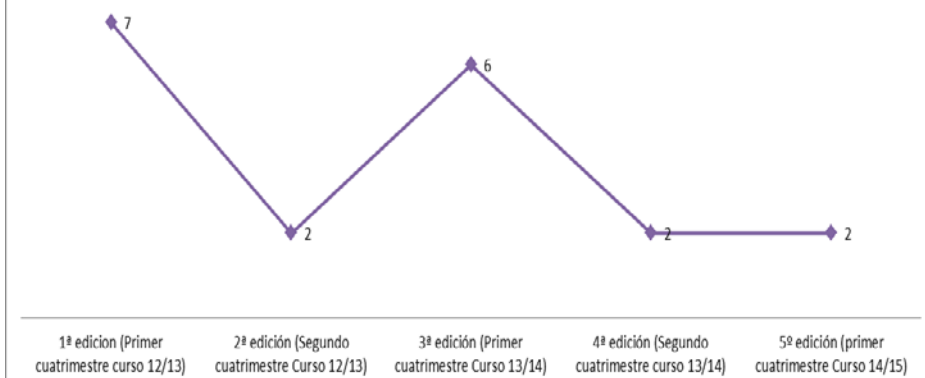
**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AUTÓNOMOS (PERIODO 2012-2015)**



**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DESEMPLEADOS (PERIODO 2012-2015)**



## DESEMPLEADO



## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA (2012-2015)



## 7. Curso impartido por la EOI, “Iniciativa Emprendedora, proceso de Creación de Empresas”

Desde el año 2013, la Universidad de Jaén participa en la Iniciativa Emprendedora, que imparte la Escuela de Organización Industrial (EOI) a través de cursos de formación teórico-prácticos en los que se fomenta la iniciativa emprendedora. Estos cursos son promovidos por la Secretaría General de Industria y de la PYME del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y con el respaldo de la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Se trata de un programa que traslada a la Universidad las claves de cómo desarrollar una idea de negocio y estudiar su viabilidad.

En el año 2015 se convocaron a través de la Universidad de Jaén, dos ediciones de cursos de Iniciativa Emprendedora, con una convocatoria de 25 personas por edición, realizadas en los meses de octubre y noviembre de 2015 en el Campus de las Lagunillas. En 2016 no llegó a realizarse este curso por falta de participación de titulados/as de la Universidad de Jaén en la convocatoria.

## 8. Programa Open Future



Telefónica Open Future es un programa global y abierto diseñado para conectar a emprendedores, startup, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo. El objetivo es orientar a la innovación hacia el desarrollo de proyectos viables, dando visibilidad al talento.

En base al convenio firmado con Telefónica España S.A.U. y la Junta de Andalucía, en la Universidad de Jaén se han desarrollado las tres iniciativas que componen el programa:

### a) Becas para el Impulso del Emprendimiento entre la Población Universitaria

Su objeto es promover la formación teórica y práctica en materia de emprendimiento basado en la innovación entre los estudiantes universitarios de másteres oficiales, mediante la asignación de una beca que les permita adquirir un conjunto de competencias, actitudes y prácticas que se concreten finalmente en la redacción de un plan de empresa innovador.

### b) Talentum Startups

Es un programa de innovación abierta que busca establecer sinergias entre el talento joven, la tecnología y el emprendimiento. Está dirigido a **jóvenes techies o recién titulados** que deseen formarse e iniciar el desarrollo de su carrera profesional en el ámbito tecnológico, ya sea incorporándose a un proyecto de alta innovación o desarrollando el suyo propio.

El programa tiene dos modalidades:

- **Short Track.** Esta modalidad ofrece disfrutar al alumnado de una experiencia de emprendimiento desarrollando un proyecto tecnológico propio. El programa pone a disposición del alumnado el material que necesite para su ejecución, un espacio y un mentor. Para participar en el programa hay que ser estudiante universitario o recién titulado, teniendo prioridad aquellos estudios que procedan de carreras tecnológicas.
- **Long Track.** En esta modalidad, el alumnado formará parte del equipo de una startup tecnológica de las aceleradoras con las que trabaja el programa, participando en el proceso de creación de una empresa y conociendo de primera mano cómo los emprendedores llevan a cabo el desarrollo y posterior lanzamiento de su proyecto. Está dirigido a estudiantes universitarios y recién titulados. Sin limitación en cuanto a los estudios, tienen mayor facilidad de acceso aquellos que proceden de carreras tecnológicas.

| PROGRAMA OPEN FUTURE       |                   |                   |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| MODALIDAD                  | BECAS CONCEDIDAS  |                   |
|                            | CONVOCATORIA 2015 | CONVOCATORIA 2016 |
| IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO | 52                | 75                |
| SHORT TRACK                | 8                 | 21                |
| LONG TRACK                 | 4                 | 5                 |

## 9. Red de antiguos/as alumnos/as empresarios/as

El Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral, a través de la Oficina de Antiguos Alumnos, pone a disposición de los empresarios/as titulados/as de la UJA, una lista de distribución como canal de comunicación de las diferentes iniciativas de interés para el ámbito empresarial.

| EMPRESAS INTEGRANTES EN LISTA DE DISTRIBUCIÓN |             |
|---|-------------|
| AÑO   | Nº EMPRESAS |
|   |             |



|      |     |
|------|-----|
| 2015 | 222 |
| 2016 | 225 |

La Universidad de Jaén celebra encuentros empresariales entre los/as empresarios/as, antiguos alumnos de la UJA, con el objetivo de crear un foro de debate y colaboración, cuya finalidad es la de generar una red de contactos para el fomento de las relaciones y negocios entre las propias empresas participantes y la Universidad de Jaén.

| ENCUENTROS DE EMPRESAS CREADAS POR ANTIGUOS/AS ALUMNOS/AS DE LA UJA |                          |               |
|---|--------------------------|---------------|
| AÑO   | EDICIÓN                  | PARTICIPANTES |
| 2013  | I Encuentro Empresarial  | --            |
| 2015  | II Encuentro Empresarial | 60            |

## 10. Foro de Autoempleo

Es una iniciativa de la UJA para favorecer la empleabilidad de sus estudiantes y titulados/as que tengan interés por el autoempleo, por crear su propio puesto de trabajo pero no quieran hacerlo solos. Con esta herramienta se intenta poner a disposición de los estudiantes y titulados/as un lugar en el que puedan encontrar socios/colaboradores para que puedan centrarse en sus fortalezas y encontrar a alguien que complemente sus debilidades.

## 11. Ayudas Económicas para el Fomento de Creación de Empleo entre Estudiantes y Titulados

El objetivo principal de la convocatoria es la regulación de la concesión de incentivos económicos destinados a apoyar a las personas emprendedoras universitarias en el desarrollo de su proyecto de empresa, bien mediante autoempleo o mediante figuras societarias.

| CONVOCATORIA | SOLICITUDES DE AYUDAS ECONÓMICAS PARA EL FOMENTO DE CREACIÓN DE EMPLEO |    |          |       |            |              |           |
|--------------|--|----|----------|-------|------------|--------------|-----------|
|              | AUTÓNOMOS  |    | EMPRESAS |       | CONCEDIDAS | DESESTIMADAS | DENEGADAS |
|              | M  | H  | EBC      | Sdad. |            |              |           |
| 2015         | 16   | 12 | 3        | 2     | 35         | 7            | 33        |
| 2016         | 6  | 15 | 2        | 1     | 27         | 3            | 19        |

## 12. Vivero de la Universidad de Jaén

La Universidad de Jaén inauguró el Vivero de Empresas situado en la Antigua Escuela de Magisterio en 2015 y el Vivero del Campus científico Tecnológico de Linares en 2016. Estos viveros tienen como fin ofrecer una oportunidad a sus estudiantes y titulados/as con espíritu emprendedor para que dispongan de unas infraestructuras que les faciliten el conocimiento práctico de la viabilidad de sus propuestas y poder constituir desde la experiencia empresas sólidas con garantías de estabilidad y éxito. Los viveros están atendidos por técnicos de los CADE de Jaén y Linares, por convenios de colaboración con la Universidad de Jaén.



## ALOJAMIENTO EN VIVEROS DE LA UNIVERSIDA DE JAÉN

| VIVERO  | AÑO  | PRE INCUBADORA | INCUBADORA |
|---------|------|----------------|------------|
| JAÉN    | 2015 | 5              | 11         |
|         | 2016 | 7              | 12         |
| LINARES | 2015 | --             | --         |
|         | 2016 | 1              | 8          |

### 13. Programa de Internacionalización de Estudiantes y Empresas

El objetivo de este programa, además de favorecer la internacionalización del tejido empresarial de la provincia, es contribuir a facilitar la empleabilidad de los estudiantes de la UJA y colaborar para favorecer la movilidad internacional reforzando las ventajas de carácter profesional que aporta una estancia de movilidad internacional de estudios.

El programa se ha iniciado en 2014, firmando con la Universidad de Jaén el Convenio de colaboración 20 empresas. En el año 2015 se incorpora la empresa Picualia al programa, seleccionando a los estudiantes beneficiarios en este año y desarrollándose en 2016.

### 14. Programa de Becas para el desarrollo de Proyectos de I+D+i de Emple@Joven Junta de Andalucía Local por el empleo-Comité asesor

El programa Emple@joven y la "Iniciativa @mprende+", de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía se convocaron con el objeto de fomentar la generación de empleo joven, así como promover la actividad empresarial. Una de las iniciativas derivadas es la convocatoria de "Becas para el desarrollo de proyectos de I+D+i", destinadas a personas jóvenes con titulación universitaria, pretendiendo con ello acercar el mundo de la investigación universitaria a las empresas, favoreciendo la adquisición de competencias laborales a través del desarrollo de actuaciones en I+D+i en la propia empresa, a la vez que se abre un importante campo laboral a través de la colaboración entre entidades educativas y el sector privado. En el curso 2014-2015, la Universidad de Jaén ha concedido 21 becas por importe de 7.200 euros cada una, a razón de 800 euros al mes durante 9 meses de prácticas

### OFICINA DE ANTIGUOS ALUMNOS

La **Oficina de Antiguos/as Alumnos/as y Amigos/as** de la Universidad de Jaén abrió sus puertas durante el curso académico 2009-2010.

Entre los servicios ofertados a los titulados y amigos jubilados se encuentran:

- Apoyo al empleo y autoempleo
- Información sobre titulaciones de grado y postgrado
- Relaciones Internacionales
- Actividades deportivas y culturales
- Cursos de idiomas



- Transferencia de resultados de investigación
- Biblioteca
- Servicios en el ámbito de las Tics
- Alquiler de espacios
- Voluntariado
- Reencuentro de promociones de titulaciones
- Servicio de alertas y descuentos

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EGRESADOS QUE RENEVAN TARJETA EN EL CURSO SIGUIENTE Cursos 2012-2016

| CURSO ACADÉMICO | HOMBRES | MUJERES | TOTAL        |
|-----------------|---------|---------|--------------|
| 2012/2013       | --      | --      | --           |
| 2013/2014       | 311     | 236     | 547          |
| 2014/2015       | 211     | 111     | 322          |
| 2015/2016       | 230     | 122     | 352          |
| <b>TOTAL</b>    |         |         | <b>1.221</b> |

#### NÚMERO DE COMUNICACIONES A TITULADOS CON TARJETA DISTRIBUIDOS POR MES DE ENVÍO Cursos 2012-2016

| CURSO ACADÉMICO | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | TOTAL      |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| 2012/2013       | 7   | 19  | 19  | 14  | 8   | 8   | 20  | 15  | 16  | 12  | 1   | 139        |
| 2013/2014       | 14  | 18  | 4   | 8   | 19  | 12  | 15  | 19  | 17  | 13  | 27  | 166        |
| 2014/2015       | 12  | 16  | 19  | 12  | 14  | 12  | 22  | 12  | 18  | 14  | 7   | 158        |
| 2015/2016       | 33  | 21  | 9   | 10  | 7   | 10  | 22  | 11  | 18  | 14  | 7   | 162        |
| <b>TOTAL</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>625</b> |

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EGRESADOS CON TARJETA DISTRIBUIDOS POR SEXO Cursos 2012-2016

| CURSO ACADÉMICO | HOMBRES | MUJERES | TOTAL       |
|-----------------|---------|---------|-------------|
| 2012/2013       | 351     | 272     | 623         |
| 2013/2014       | 507     | 414     | 921         |
| 2014/2015       | 360     | 256     | 616         |
| 2015/2016       | 359     | 236     | 595         |
| <b>TOTAL</b>    |         |         | <b>2755</b> |

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AMIGOS JUBILADOS CON TARJETA. Cursos 2012-2016

| CURSO ACADÉMICO | TOTAL |
|-----------------|-------|
|                 |       |



|              |            |
|--------------|------------|
| 2012/2013    | 20         |
| 2013/2014    | 28         |
| 2014/2015    | 30         |
| 2015/2016    | 31         |
| <b>TOTAL</b> | <b>109</b> |

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

|   |   |                                 |                      |
|---|---|---------------------------------|----------------------|
| <b>Código:</b>  | 76-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Nuevo Proceso        |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.  |                                 |                      |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   |                                 |                      |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | INCORPORAR EN LA DOCUMENTACIÓN UN NUEVO PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO MEDIANTE EL GESTOR DE COLAS QMATIC.  |                                 |                      |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Debido a la reciente puesta en marcha del Gestor de Colas Qmatic, se hace necesario incluir este proceso en el SIGSUA   |                                 |                      |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Reflejar el trabajo que se hace en el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.  |                                 |                      |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | ninguno   |                                 |                      |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | Equipo de Calidad   |                                 |                      |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Implantarlo en el ciclo 2016  |                                 |                      |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Media   |                                 |                      |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |                                 |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  |                                 | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <i>Se deja pendiente para el siguiente ciclo</i>  |                                 |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <i>En proceso</i>   |                                 |                      |
| <b>Código:</b>  | 77-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Indicadores          |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.  |                                 |                      |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   |                                 |                      |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Nuevo indicadores para el Nuevo Proceso Gestor de Colas Qmatic.<br>- Nº usuarios atendidos por Sección y mes.<br>- Tiempo medio dedicado a la atención al usuario por Sección y mes.<br>- Tiempo medio de espera por Sección y franja horaria |                                 |                      |



|   |  |                                 |                             |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------|
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | El incorporar este nuevo proceso se hace necesario incorporar nuevos indicadores que midan sus resultados.   |                                 |                             |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Medir el resultado del proceso.  |                                 |                             |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | ninguno  |                                 |                             |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | Equipo de Calidad  |                                 |                             |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Implantarlo en el ciclo 2016   |                                 |                             |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Media  |                                 |                             |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016   |                                 |                             |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>   | sep-15                          | <b>Finalización:</b> ago-16 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <i>Se cuenta con datos relativos a estos indicadores en el área de Becas y Ayudas al Estudiante (PC 10.21) y Prácticas en Empresa (PC 10.51). En el área de Relaciones Internacionales (PC 10.32) se está trabajando en este sentido</i> |                                 |                             |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <i>En proceso</i>  |                                 |                             |
| <b>Código:</b>  | 78-2016  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Gestión Interna.            |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General).   |                                 |                             |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante  |                                 |                             |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Seguimiento semanal de la gestión de becas del Ministerio de Educación.  |                                 |                             |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Comprobar semanalmente el avance en la gestión.  |                                 |                             |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Al tener datos semanales podemos ir evaluando la gestión realizada.  |                                 |                             |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | ninguno  |                                 |                             |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | Equipo de Calidad  |                                 |                             |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Implantarlo en el ciclo 2016   |                                 |                             |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Media  |                                 |                             |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016   |                                 |                             |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>   | oct-15                          | <b>Finalización:</b>        |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <i>Se realiza el seguimiento semanal de las becas de régimen general del MECD tramitadas, obteniendo datos de la media de becas realizadas por persona y día.</i>  |                                 |                             |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <i>Implantado</i>  |                                 |                             |
| <b>Código:</b>  | 79-2016  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Servicio.                   |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.  |                                 |                             |
| <b>Unidad/es:</b>   | Remisión a los alumnos e-mails explicándoles cómo realizar la matrícula de cada cuatrimestre. Para ello será necesario en todo momento mantenernos en contacto con el Servicio de Gestión Académica y en su caso de Informática.         |                                 |                             |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Mejora de la atención prestada y de los servicios prestados, que redunde en un aumento de alumnos de movilidad   |                                 |                             |





|   |   |                                 |                      |
|---|---|---------------------------------|----------------------|
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Evitar errores de matrícula de los alumnos de movilidad   |                                 |                      |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Personal de RRH   |                                 |                      |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  |   |                                 |                      |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         |   |                                 |                      |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             |   |                                 |                      |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Alta  |                                 |                      |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |                                 |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  | sep-15                          | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <b>Se han comenzado a remitir e-mails informativos de los plazos de matrícula desde el curso 2015/16, observándose una reducción de fallos de los alumnos</b>   |                                 |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <b>Implantado</b>   |                                 |                      |
| <b>Código:</b>  | 80-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Servicio.            |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10.33. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades extranjeras.  |                                 |                      |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   |                                 |                      |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Jornadas de recepción a estudiantes de movilidad para informarles sobre la Universidad de Jaén, ubicación de servicios, plazos de matrícula y pre-matrícula, carnets, información deportiva y cultural de la provincia. A realizar al comienzo de cada cuatrimestre.  |                                 |                      |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Mejora de la atención prestada y de los servicios prestados, que redunde en un aumento de alumnos de movilidad  |                                 |                      |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Aumentar el conocimiento de los alumnos extranjeros de la Universidad de Jaén y su entorno, de los recursos ofrecidos, y conseguir que cuando regresen a sus universidades de origen tengan un grato y fructífero recuerdo de la estancia, comuniquen sus experiencias y con ello consigamos más demanda de alumnos de dichas universidades |                                 |                      |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | Personal de RRH   |                                 |                      |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         |   |                                 |                      |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             |   |                                 |                      |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Alta  |                                 |                      |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |                                 |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  | ago.-15                         | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <b>Se han organizado semanas de recepción de alumnos extranjeros con la finalidad de darles a conocer nuestra universidad e informarles de los trámites administrativos que deben realizar</b>  |                                 |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <b>Implantado</b>   |                                 |                      |
| <b>Código:</b>  | 81-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Gestión interna      |
| <b>Proceso:</b>   | PC 10.51 Gestión de Prácticas en Empresas e Instituciones   |                                 |                      |



|   |   |  |                      |
|---|---|--|----------------------|
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   |  |                      |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Añadir al programa de gestión (Icaro) una opción para crear convocatorias específicas de prácticas  |  |                      |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Gestionar las convocatorias externas de prácticas de algunas entidades que financian programas específicos. Ejemplo: Convocatoria Santander Crue-Cepyme y Fundación Cajasur   |  |                      |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Diferenciar estas convocatorias del programa general de prácticas para mejorar la gestión, control y posterior análisis de datos del programa de prácticas.   |  |                      |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | Petición a los administradores de icaro de la inclusión de dicha opción en la aplicación informática.   |  |                      |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante   |  |                      |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Agilidad en la gestión de las convocatorias específicas de prácticas. Al diferenciarlas en el sistema informático del programa general de prácticas, se facilita todo lo relacionado con la gestión: emisión de documentos, localización de ofertas, obtención de datos, etc.   |  |                      |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Alta  |  |                      |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |  |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  |  | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <p><b>Tanto a la hora de adjudicar becas, como extraer los datos de una convocatoria concreta de prácticas, por ejemplo las Becas Santander Crue Cepyme, el sistema facilita información sobre estudiantes, titulaciones, empresas., en definitiva, cualquier dato específico de la convocatoria, además de los datos integrados en el programa general.</b></p> <p><b>En el módulo de consultas del programa icaro figura el desglose de tipos de programas de prácticas externas. Se ha creado la opción "Bolsa Externa", que permite la integración en sistema de programas de prácticas específicos</b></p> |  |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <b>Implantado</b>   |  |                      |

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

| Unidad                         | Año                 |
|--------------------------------|---------------------|
|                                | 2016                |
| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
| Equipo de Proceso              | 5                   |

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

| Unidad                   | Año  |
|--------------------------|--|
| SAAE                     | 2017   |
| Proceso/s                | 10.22. Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén) |
| Descripción de la mejora | PUESTA EN MARCHA DE UN NUEVO MODELO DE AYUDA SOCIAL            |



|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | URGENTE DE TIPO PUNTUAL  |
| Causa para su implantación   | Adelantar el pago de las ayudas concedidas a los estudiantes   |
| Objetivos de la mejora       | Resolver la convocatoria en el mes de marzo con el fin de ayudar a los estudiantes a hacer frente a los costes directos e indirectos que conlleva la dedicación al estudio |
| Recursos previstos           | Ninguno  |
| Responsables de implantación | Equipo de Calidad  |
| Previsión de Resultados      | Implantarla en ciclo 2017  |
| Grado de prioridad           | Alta   |

|                              |   |     |      |
|------------------------------|---|-----|------|
| Unidad                       | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   | Año | 2017 |
| Proceso/s                    | PC 10.32-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior  |     |      |
| Descripción de la mejora     | <p>Con el propósito de mejorar el número de estudiantes de movilidad internacional a instituciones del resto del mundo se establecen las siguientes propuestas de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remitir la oferta de plazas vía e-mail separadas por titulaciones.</li> <li>- Mantener un mayor contacto vía e-mail con los estudiantes para mantener el entusiasmo en la movilidad.</li> <li>- Enviar un check-list para informarles detenidamente de los pasos a seguir y la documentación a tramitar.</li> <li>- Mantener un contacto continuo (mensual) con los beneficiarios de movilidad del resto del mundo.</li> </ul> |     |      |
| Causa para su implantación   | El descenso observado en este último curso del número de estudiantes de movilidad internacional resto del mundo   |     |      |
| Objetivos de la mejora       | Aumentar el número de estudiantes que realicen una movilidad con la convocatoria del resto del mundo  |     |      |
| Recursos previstos           |   |     |      |
| Responsables de implantación |   |     |      |
| Previsión de Resultados      | Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad internacional resto del mundo (No erasmus)  |     |      |
| Grado de prioridad           | Alta/Media/Baja (según proceda) Media   |     |      |

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

|                              |  |     |      |
|------------------------------|--|-----|------|
| Unidad                       | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante  | Año | 2017 |
| Proceso/s                    | PC 10.32-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior   |     |      |
| Descripción de la mejora     | Con el propósito de mejorar el número de estudiantes de movilidad internacional y ayudarles en sus capacitaciones lingüísticas, se crea un apartado en la página web para publicar los cursos de veranos impartidos por universidades extranjeras                              |     |      |
| Causa para su implantación   | Facilitar información a nuestros estudiantes que les ayude a realizar la movilidad, ya que, estos cursos suelen realizarse en periodo vacacional antes de comenzar el curso académico y les ayuda a conocer la lengua y cultura del país en el que van a realizar la movilidad |     |      |
| Objetivos de la mejora       | Aumentar el número de estudiantes que realicen una movilidad internacional   |     |      |
| Recursos previstos           |  |     |      |
| Responsables de implantación |  |     |      |
| Previsión de Resultados      | Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad, y mejora de sus resultados académicos   |     |      |

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| <b>Grado de prioridad</b> | Alta/Media/Baja (según proceda) Media |
|---------------------------|---------------------------------------|

|                                     |   |            |      |
|-------------------------------------|---|------------|------|
| <b>Unidad</b>                       | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante   | <b>Año</b> | 2017 |
| <b>Proceso/s</b>                    | PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores  |            |      |
| <b>Descripción de la mejora</b>     | Publicitar las staff week en nuestra página web con el objetivo de facilitar la información a todos los interesados |            |      |
| <b>Causa para su implantación</b>   | Deseo de mejora de la atención de profesores y aumento de la movilidad  |            |      |
| <b>Objetivos de la mejora</b>       | Contribuir a una mejora en la difusión de la información  |            |      |
| <b>Recursos previstos</b>           |   |            |      |
| <b>Responsables de implantación</b> |   |            |      |
| <b>Previsión de Resultados</b>      | Aumento del número de profesores que participen en la movilidad   |            |      |
| <b>Grado de prioridad</b>           | Alta/Media/Baja (según proceda) Media   |            |      |

|                                     |  |            |      |
|-------------------------------------|--|------------|------|
| <b>Unidad</b>                       | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante  | <b>Año</b> | 2017 |
| <b>Proceso/s</b>                    | PC 10.33-19 Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior   |            |      |
| <b>Descripción de la mejora</b>     | Con el propósito de aumentar el número de estudiantes de movilidad internacional entrantes y hacerlos sentir partícipes de la comunidad universitaria de la UJA, se les insiste en su participación en las actividades organizadas por nuestra universidad, por ejemplo, participación en la Feria Internacional<br>Se les envía e-mail y se les dan charlas explicativas en un aula y en la propia Sección, motivándoles a participar |            |      |
| <b>Causa para su implantación</b>   | Con el propósito de aumentar el número de estudiantes de movilidad internacional entrantes y hacerlos sentir partícipes de la comunidad universitaria de la UJA, se les insiste en su participación en las actividades organizadas por nuestra universidad, por ejemplo, participación en la Feria Internacional   |            |      |
| <b>Objetivos de la mejora</b>       | Aumentar la satisfacción de los estudiantes extranjeros que realizan una movilidad en nuestra universidad  |            |      |
| <b>Recursos previstos</b>           |  |            |      |
| <b>Responsables de implantación</b> |  |            |      |
| <b>Previsión de Resultados</b>      | Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad en nuestra universidad   |            |      |
| <b>Grado de prioridad</b>           | Alta/Media/Baja (según proceda) Media  |            |      |

|                                   |   |            |      |
|-----------------------------------|---|------------|------|
| <b>Unidad</b>                     | SECCIÓN ASISTENCIA AL ESTUDIANTE  | <b>Año</b> | 2017 |
| <b>Proceso/s</b>                  | PC 10.52 – Gestión ayudas a la contratación laboral titulados uja.  |            |      |
| <b>Descripción de la mejora</b>   | Se pretende mejorar el modelo de gestión de ayudas a la contratación de los titulados/as de la Universidad de Jaén del tal forma que se mejore la empleabilidad de dicho colectivo. Se incorporarán al nuevo modelo variables que permitan abarcar al mayor número posible de titulados/as, incorporando criterios de preferencia en cuanto al género, discapacidad o titulaciones menos demandadas por el mercado laboral. |            |      |
| <b>Causa para su implantación</b> | Analizado que el impacto del modelo actual de ayudas a la contratación laboral de titulados de la Universidad de Jaén no ha sido el que se esperaba, las ayudas concedidas no han sido las que se hubieran deseado, se considera oportuno introducir mejoras en el modelo de concesión de dichas ayudas.  |            |      |
| <b>Objetivos de la mejora</b>     | Incentivar la contratación indefinida y ampliar el universo de titulados/as   |            |      |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | de la uja puedan ser objeto de la ayuda                 |
| <b>Recursos previstos</b>           | Propios del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante |
| <b>Responsables de implantación</b> | Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante             |
| <b>Previsión de Resultados</b>      |   |
| <b>Grado de prioridad</b>           | Alta/   |

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

|                                   |  |            |      |
|-----------------------------------|--|------------|------|
| <b>Proceso</b>                    |  | <b>Año</b> | 2017 |
| <b>Unidad, si procede</b>         |  |            |      |
| <b>Naturaleza de la propuesta</b> |  |            |      |
| <b>Denominación</b>               |  |            |      |
| <b>Descripción</b>                |  |            |      |
| <b>Objetivo de la propuesta</b>   |  |            |      |

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

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

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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