



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

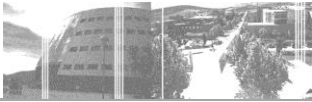
PC 10 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIO, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC10	I.[PC 10.1]-01	Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	103,91	100	92,48	103,25	112,2	NP	97,83	
PC10	I.[PC 10.21]-01	Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	101,66	98,57	98,7	102,41	106,21	NP	94,22	
PC10	I.[PC 10.21]-02	Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	50,5	51,3	52,11	55,74	53,21	NP	53,78	
PC10	I.[PC 10.21]-03	Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	7,75	22,01	6,8	6,33	7,71	NP	12,16	
PC10	I.[PC 10.21]-04	Porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al total de solicitudes presentadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	0,47	0,26	0,33	0,20	0,53	NP	0,32	
PC10	I.[PC 10.21]-05	Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	1,41	6,7	2,2	2,10	1,77	NP	2,08	



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC10	I.[PC 10.21]-06	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	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	0	0	0,025	0%	0	<= 1,5%	0	Cumplido
PC10	I.[PC 10.21]-07 (nuevo indicador)	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	49,54	
PC10	I.[PC 10.21]-08 (nuevo indicador)	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	5,47	
PC10	I.[PC 10.21]-09 (nuevo indicador)	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	4,39	
PC10	I.[PC 10.22]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	92,1	69,79	87,35	135,39	150,7	NP	99,66	
PC10	I.[PC 10.22]-02	Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	0	0,09	0	0,00	0	NP	0	



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC10	I.[PC 10.22]-03	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.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	100	100	100	100%	100	>= 90%	100	Cumplido
PC10	I.[PC 10.31]-01	Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	60,13	31,52	190,64	74,55	113,77	NP	105,26	
PC10	I.[PC 10.31]-02	Porcentaje de recursos de alzada presentados en la Convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	0	0	0	0,00	0	NP	0	
PC10	I.[PC 10.32]-01	Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	30,85	31,24%	27,53%	38.86 %	46.09%	NP	43,83	
PC10	I.[PC 10.32]-02	Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	86,46	101,29%	97,68%	107.26 %	130.32%	NP	107,69	
PC10	I.[PC 10.32]-03	Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	123,2	101,98%	127,69%	105.76 %	109.46%	NP	103,75	
PC10	I.[PC 10.32]-04	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria	Anual	SAAE	100	100,00%	100,00%	100 %	89,65%	100%	100	Cumplido



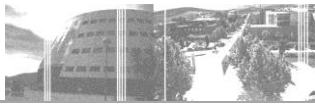
Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-05	Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes ERASMUS provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 15 días naturales.	Anual	SAAE	83,81	91,66%	96,08%	90.09 %	82.43%	>=75%	87,78	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-06	Porcentaje de calificaciones de los estudiantes que realizan movilidad durante el curso académico de referencia, tramitadas en un plazo máximo de 10 días naturales, desde la recepción por parte de las por las IESE extranjeras, hasta su efectiva remisión al Servicio de Gestión Académica a efectos del oportuno reconocimiento académico de las materias cursadas en destino.	Anual, cálculo fin de año natural.	SAAE			98,36%	96.15 %	100%	>=85%	91,7	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-07 (nuevo indicador)	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	721	
PC10	I.[PC 10.32]-08 (nuevo indicador)	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	76,97	
PC10	I.[PC 10.32]-09 (nuevo indicador)	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	4,87	
PC10	I.[PC 10.33]-01	Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	141,2	88,10%	86,01%	113,46 %	117.29%	NP	120,08%	



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
		movilidad respecto al curso anterior.										
PC10	I.[PC 10.34]-01	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.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	143,33	130,23%	98,21%	80 %	1,4	NP	133,87%	
PC10	I.[PC 10.41]-01	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	100	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP	NP	
PC10	I.[PC 10.41]-02	Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	100	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP	NP	
PC10	I.[PC 10.41]-03	Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	100	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP	NP	
PC10	I.[PC 10.42]-01	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	85,71	No procede	No procede	100,00%	0%	NP	100	
PC10	I.[PC 10.42]-02	Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación	Anual	SAAE			60,00%	90,90%	69,23%	>=85%	100	Cumplido



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
		contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.										
PC10	I.[PC 10.51]-01	Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	36,17	29,55	25,76	33,23	32,28	NP	45,82	
PC10	I.[PC 10.51]-02	Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	98,99	92,35	67,96	100,81	88,71	NP	88,18	
PC10	I.[PC 10.51]-03	Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	8,11	7,95	7,18	11,97	11,74	NP	15,92	
PC10	I.[PC 10.51]-04	Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	79,01	103,13	77,27	166,27	121,18	NP	141,75	
PC10	I.[PC 10.51]-05	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	100	100	100%	96,26%	98,77%	100%	100	Cumplido
PC10	I.[PC 10.51]-06 (nuevo indicador)	Incremento porcentual de estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares respecto del curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	95,64	



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC10	<i>I.[PC 10.51]-07 (nuevo indicador)</i>	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	16,23	
PC10	<i>I.[PC 10.51]-08 (nuevo indicador)</i>	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	1,44	
PC10	<i>I.[PC 10.51]-09</i>	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE						NP	1,23	
PC10	<i>I.[PC 10.52]-01</i>	Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	94,12	68,75	218,18	70,83	54,17	NP	123,08	



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-45-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				SD-Sin informe			-	3,92	-	-	3,92	-
EP-44-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		4,7			4,6			4,23		-	4,2	-
EP-43-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		4,33			4,28			4,09		-	4,09	-

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

INFORME ENCUESTAS 2018: POST-SERVICIOS

PC. 10.32 Movilidad Internacional

La encuesta realizada en el año 2018 para recabar la opinión de los estudiantes que volvían de su periodo de movilidad internacional: bien de año completo, o de segundo semestre ha tenido un número de respuestas superior a los años anteriores con 298 268 (268 en 2017, 202 en 2016, 255 en 2015 y 241 en 2014,). Las respuestas a las preguntas acordadas conjuntamente con el equipo de Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación dan conocimiento sobre aspectos como el conocimiento que transmiten los empleados, el trato que dispensan, la rapidez con la que se gestiona, la utilidad de la información o la accesibilidad de las instalaciones, habiéndose recibido una valoración satisfactoria en cada una de ellas. El porcentaje de satisfacción en la totalidad de la encuesta es del 91% (91% en 2017, 94% en 2016, 92% en 2015 y 93% en 2014), agrupando a los que se incluyen en los apartados algo satisfecho, bastante satisfecho o muy satisfecho. Si sólo contabilizamos a los que responden en los bloques de bastante satisfecho o muy satisfecho tenemos al 82% (82.1% en 2017, 87% en 2016, 78% en 2015 y 70% en 2014) lo que mantiene la tendencia de una valoración de satisfacción adecuada por parte de sus usuarios.



Los procesos relacionados con la movilidad internacional se encuentran en un proceso de profundo cambio derivado de la puesta en marcha de diferentes módulos del programa informático de gestión de la movilidad internacional UMOVE que modificarán en gran medida los procedimientos administrativos y que debemos de aprovechar para establecer cambios sustanciales en la totalidad de los mismos. En el caso de las encuestas es necesario pasar a un sistema que facilite, tanto las respuestas del usuario como el procesamiento de los datos para obtener los resultados. El actual sistema, basado en encuestas que se responden de forma manual en papel y que se deben de procesar sin ningún tipo de apoyo mecánico es insostenible. Por consiguiente para el siguiente ciclo de gestión plantearemos al Servicio de Planificación y Evaluación que nos faciliten asesoramiento técnico para modificar el sistema de recogida de información de nuestros usuarios, tratando además de aprovechar otras fuentes de información de las que disponemos (Mobility Tool).

P.C. 10.51 Gestión de prácticas en empresas e instituciones

Respecto de la encuesta post-servicio que se realiza a los estudiantes que han finalizado su periodo de prácticas en empresas académicas externas extracurriculares el número de respuestas ha sido de 559 (555 en 2017, 559 en 2016, 593 en 2015, 652 en 2014, 790 en 2013 y 701 en 2012) manteniéndose la percepción de satisfacción del ciclo anterior, que agrupa a los que responden muy satisfecho y satisfecho con un 79%, 79.27% en 2017 (85.68% en 2016, 86.67% en 2015, 87.3% en 2014; 86.72% en 2013 y 88.60% en 2012) a la pregunta “Grado de satisfacción con la gestión de la Universidad en el programa de prácticas en empresas”. Por su parte, se ha incrementado el número de respuestas con valoración muy insatisfecho, con 2.1%, en 2017 fueron el 0.90% y 0.89% en el año 2016. En todo caso todas las encuestas con esa valoración tienen un tratamiento personalizado, contactando tanto con el estudiante como con la organización para conocer los aspectos concretos que han generado la valoración. En el caso de que una misma organización incurra en valoraciones de insatisfacción se puede plantear rescindir el Convenio de Cooperación Educativa y evitar que más estudiantes realicen prácticas académicas externas. En el protocolo de actuación que seguimos hay un primer contacto de carácter técnico para poder obtener una información más completa y contrastar la opinión de las dos partes y si es necesario (derivado de la información obtenida anteriormente) interviene la representación institucional de la Universidad de Jaén (Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral).

Pc. 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales

Ya hemos señalado en anteriores ocasiones la dificultad que encontramos para poder obtener respuesta de este colectivo, que recibe una gran cantidad de información de diferentes servicios exclusivos por diferentes vías de comunicación, así como demandas de colaboración en encuestas, estudios e informes sobre circunstancias propias de su realidad



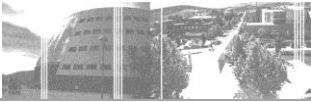
específica, que es posible que les produzcan cierta saturación y que impida que puedan discriminar entre las diferentes solicitudes de colaboración para recabar su opinión.

El nivel de respuesta obtenido por los usuarios del proceso de Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales en los ciclos 2014 y 2015 fue tan escaso que carecía de relevancia estadística por lo que consideramos plantear un nuevo modelo para el ciclo de gestión 2016, consistente en organizar unas jornadas informativas para los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales en las que se podía informarles de todas las cuestiones de relevancia (becas y ayudas; movilidad nacional e internacional; prácticas en empresas, orientación laboral, etc.) y aprovechar su presencia para facilitarles la encuesta. Ésta se realizó en el segundo cuatrimestre del curso académico 2015/2016, y la valoración general fue de una escasa participación, ya que sólo 10 estudiantes han respondido a la encuesta, y no todos a la totalidad de las preguntas. En cuanto a los resultados de las respuestas, en general son satisfactorios, ya que están mayoritariamente por encima de 3 puntos y en algunos casos con valoraciones superiores a 4 como son los casos de los ítem números: 7, 16, 17 y 21. Por su parte, los que menor valoración tienen, por debajo de 3, son los números 4 y 5.

Para los ciclos de gestión 2017 y 2018 (consideramos más adecuado hacer encuestas bienales con el objeto de no saturar a los estudiantes) disponemos de una encuesta que ha obtenido 27 respuestas y que presenta unos valores generales adecuados de satisfacción. Así, el grado de satisfacción general (agrupa muy satisfecho y bastante satisfecho) ha sido del 90%. Asimismo el nivel de satisfacción con las adaptaciones curriculares realizadas por la universidad a partir del Informe de Necesidades Educativas Especiales ha sido del 66.7% (agrupa muy satisfecho y bastante satisfecho), contando el apartado bastante satisfecho con un 26.7% de respuestas. En general la encuesta muestra un nivel de satisfacción general adecuada con los diferentes servicios prestados: horarios y agrupación de aulas, accesibilidad, movilidad y utilización de las TICs.

P.C: 10.2 Gestión de becas y ayudas y 10.31 Gestión de la movilidad nacional

Debido a las dificultades reiteradas para percibir de manera adecuada la satisfacción de nuestros usuarios en el resto de procesos solicitamos asesoramiento técnico a Coordinación Técnica del SICG-SUA para revisión de las herramientas que inciden en el sistema de información de los grupos de interés del SAYAE, de cara a contribuir al fortalecimiento de su efectividad y representatividad y al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Informe de revisión de las encuestas post-servicio. El proyecto se enmarca dentro de las actuaciones de revisión y mejora acordadas por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante y recogidas en el acta de reunión del Comité de Calidad de la Unidad, de 4 de mayo de 2017, así como en los Informes de Asesoramiento Técnico de 5 de junio y 20 de julio de 2017.



A continuación reproducimos las actuaciones realizadas.

ANTECEDENTES

- Informe de Actuaciones de Asesoramiento Técnico de 5 de junio de 2017.

REUNIÓN.

CELEBRACIÓN:	11/07/2017	LUGAR:	SAYAE (C-2)
ASISTENTES:	Fernando Valverde Peña. Jefe de Servicio Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio. José M ^a Ruiz Palomino. Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante. M ^a Pilar Albacete Ortega. Puesto Base. Alina Ocaña Jodar. Jefe de Sección de Relaciones Internacionales. Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinación Técnica del SICG-SUA		

INFORME TÉCNICO.

Como resultado del estudio de revisión llevado a cabo desde Coordinación Técnica, así como en la reunión mantenida con la Unidad, se identifican las siguientes oportunidades de mejora del sistema de encuesta de la Unidad:

- Determinar un elemento de medición más idóneo y representativo de la percepción y necesidades del colectivo estudiantes solicitantes de becas.
- Rentabilizar la información obtenida a través de las encuestas de movilidad evitando duplicidad en los ítems de los cuestionarios y posibilitando la automatización en la obtención y tratamiento de los datos.
- Incrementar la participación de los estudiantes con necesidades educativas especiales, mediante sistemas automatizados de captura de información que permitan profundizar en la detección de sus necesidades y expectativas.

Para ello se acuerdan abordar las siguientes líneas de actuación:



LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

Código:	EG-20-PC10	Identificación	Becas Régimen General
Descripción:	Conocer el grado de satisfacción de los alumnos solicitantes de beca a través del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.		
Unidad propietaria:	SAYAE	Unidad Gestora:	SPE
Justificación de la revisión:	La escasa participación de los estudiantes solicitantes de becas en las reuniones grupales celebradas por la Unidad no garantiza a esta herramienta como la más idónea para conocer la percepción y necesidades de este colectivo. Por otro lado, la utilización del cuestionario online como elemento de medición de la satisfacción tampoco ha resultado rentable, al no alcanzar resultados de respuesta suficientemente representativos. No obstante, la Unidad es consciente de la necesidad de utilizar algún instrumento que permita medir los niveles de satisfacción y detectar las necesidades y expectativas de los usuarios centrándose principalmente sobre las actividades de información que presta el Servicio, teniendo en cuenta el elevado número de usuarios que lo requieren y tratándose de la principal función que realizan en este proceso. Por ello, se propone estudiar la posibilidad de realizar una encuesta post-servicio que permita al usuario que acude a ventanilla realizarla in situ.		
Objetivo	Implementar un modelo de encuesta que permita la captura instantánea y automatizada de información sobre la satisfacción del estudiante solicitante de beca que acude a ventanilla.		
Acciones:	1. Analizar la viabilidad de disponer de un soporte que permita la captura de información (Tablet)	Unidad Responsable	SAYAE
	2. Elaboración y envío de propuesta de encuesta a CT		SAYAE
	3. Asesoramiento sobre propuesta encuesta y aprobación definitiva		SAYAE/SPE



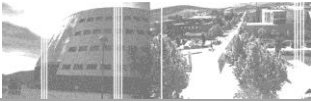
	4. Incorporación de la nueva encuesta en el sistema y eliminación de la encuesta EG-20-PC10		SPE
	5. Implementación de la encuesta y gestión de resultados		SPE
Desarrollo temporal:	Al tratarse de una encuesta post-servicio las actuaciones se realizarán garantizando la operatividad de la encuesta en enero de 2018.		

Código:	EP-44-PC10	Identificación	MOVILIDAD
Descripción:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios beneficiarios del programa de movilidad.		
Unidad propietaria:	SAYAE	Unidad Gestora:	SAYAE
Justificación de la revisión:	La Unidad dispone de dos cuestionarios, uno incluido en el SIGC-SUA, para conocer la satisfacción de sus usuarios en materia de movilidad. Sin embargo, uno de ellos no permite la gestión automatizada de los datos. Por otro lado, existe la posibilidad de duplicar preguntas en ambos cuestionarios. Por ello, se propone realizar un análisis del contenido y logística de ambos cuestionarios para evitar duplicidades y la mejora en su gestión.		
Objetivo	Implementar un sistema de gestión de encuesta de satisfacción de la movilidad que garantice la gestión automatizada de los datos, minimizando el riesgo de duplicidad en el contenido de los cuestionarios.		
Acciones:	1. Remisión de cuestionarios de movilidad a Coordinación Técnica	Unidad Responsable	SAYAE
	2. Análisis de cuestionarios y elaboración propuesta de sistema de encuesta de movilidad		SPE
	3. Aceptación propuesta		SAYAE
	4. Alta en el sistema, así como implementación de la encuesta y gestión de resultados		SPE
Desarrollo temporal:	Las actuaciones se realizarán asegurando la activación de la encuesta en el ciclo de gestión 2018, según planificación establecida por la Unidad (periodo de lanzamiento con carácter anual)		

Código:	EP-45-PC10	Identificación	DISCAPACIDAD
Descripción:	Conocer el grado de satisfacción sobre la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.		



Unidad propietaria:	SAYAE	Unidad Gestora:	SAYAE
Justificación de la revisión:	En este ciclo de gestión se ha incrementado la tasa de participación principalmente por la utilización del teléfono como canal de encuestación. No obstante es un mecanismo que monopoliza la actividad laboral por lo que se propone estudiar la posibilidad de aprovechar el contacto directo que tiene este colectivo con el personal de la Unidad, estableciendo mecanismos de captura de información cuantitativa automatizada, lo que permitiría, por otro lado, ahondar en sus necesidades y expectativas.		
Objetivo	Implementar un cuestionario que permita la captura y gestión automatiza de información cuantitativa de los estudiantes con necesidades educativas especiales, así como profundizar en el diagnóstico personalizado de las necesidades y expectativas.		
Acciones:	1. Remisión de revisión de cuestionarios a Coordinación Técnica	Unidad Responsable	SAYAE
	2. Asesoramiento sobre propuesta encuesta y aprobación definitiva		SPE/SAYAE
	3. Elaboración y envío modelo captura información cuantitativa		SPE
	4. Realización de la encuesta y gestión de resultados		SAYAE/SPE
Desarrollo temporal:	Dado el carácter continuo en la prestación del servicio, las actuaciones se realizarán asegurando su operatividad en el próximo curso académico, según planificación de la Unidad		



INFORME PROYECTO ENCUESTA POST-SERVICIO DE BECAS

Ámbito:	Sistema de información de los grupos de interés: encuestas post-servicio de satisfacción de usuarios SIGC-SUA
Elaborado por:	Ana Isabel Uceda Cobas. Responsable gestión sistemas de retroalimentación grupos de interés.
Fecha de elaboración:	07/09/2017

JUSTIFICACIÓN.

El presente proyecto se enmarca dentro de las actuaciones de revisión y mejora acordadas por el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante y recogidas en el en el acta de reunión del Comité de Calidad de la Unidad, de 4 de mayo de 2017, así como en los Informes de Asesoramiento Técnico de 5 de junio y 20 de julio de 2017.

REFERENCIAS PARA ELABORACIÓN

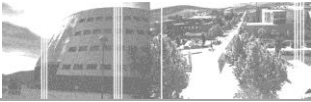
Al objeto de proceder al cumplimiento de los objetivos y líneas de actuación acordadas en los citados Informes de Asesoramiento Técnico, la Unidad remite a Coordinación Técnica la siguiente documentación:

- Preguntas para la ventanilla becas.

INFORME TÉCNICO

Efectuado el análisis de la propuesta de encuesta remitida por la Unidad, Coordinación Técnica, identifica una serie de elementos que podrían incidir en el correcto desarrollo de la encuesta, así como en su logística de aplicación y que se concretan a continuación:

- Preguntas asociadas a una respuesta afirmativa o negativa sin posibilidad de aplicar una escala de valoración que evalúe el nivel de satisfacción: ¿le parece adecuado el tiempo que ha esperado para ser atendido? y ¿ha recibido la información que necesitaba?
- Valorar la utilidad de la información que aporta el ítem que hace referencia a la frecuencia del usuario en ventanilla. Consideramos que el ítem podría aportar algo de información si se asocia al análisis de si los encuestados que acuden a ventanilla con frecuencia están o no más satisfechos que los que acuden puntualmente. No obstante, habría que analizar la



posibilidad y facilidad para realizar este tipo de análisis. De ser así, creemos que lo conveniente sería formular la pregunta introduciendo intervalos de frecuencia.

- Analizar la posibilidad de segmentar el cuestionario según demanda de información del usuario que acude a ventanilla (beca general, Ayuda social urgente...), a no ser que se pretenda un estudio global o sólo se produzca un único motivo de consulta en ventanilla.
- Estudiar las características de la Tablet y sus funcionalidades para adecuarla a la actividad pretendida. Por ejemplo: salvapantallas que inciten a la cumplimentación de la encuesta, controles de seguridad, etc.
- Considerar los diferentes ámbitos de actividad que se pueden presentar en ventanilla: información, tramitación,.. de forma que, si se estima conveniente, se incluyan en el cuestionario.
- Analizar la posibilidad de calcular la tasa de participación, entendida como el cociente entre el número de encuestas cumplimentadas y el número de personas que acuden a ventanilla, mediante los indicadores que la Unidad tiene establecidas para el cálculo de tiempo en espera. La importación de su medición radica en que es un elemento fundamental para valorar tanto la representatividad de la encuesta como su eficacia y utilidad.
- Imposibilidad de dar formato a la escala de valoración mediante emoticonos, dado la rigidez de la aplicación que gestiona las encuestas. No obstante, se insta a la Unidad para que investigue la oportunidad de instalar una aplicación en la tablet que permita este tipo de formatos. En este caso, tanto la gestión como el como la obtención y tratamiento de la información correrían a cargo de la Unidad, debiendo remitir a Coordinación Técnica los resultados finales a efectos de su incorporación en el SICG-SUA.

En base a lo expuesto, y en aras de agilizar la activación de la encuesta se proponen las siguientes modificaciones a la propuesta presentada por la Unidad:

ENCUESTA POST-SERVICIO

Introducción

Rellenando esta breve encuesta nos ayudarás a mejorar la calidad de nuestro servicio. Para ello, pulsa en el siguiente enlace:

¿Con qué frecuencia acudes a ventanilla? *(A valorar por la Unidad tanto su inclusión en la encuesta como la escala de valoración)*

Frecuentemente-A veces-Puntualmente-Casi nunca-No sabe/No contesta

Marca el propósito de su consulta: *(A valorar por la Unidad)*

Beca de Régimen General

Beca de Ayuda Social Urgente de tipo puntual



Becas de Colaboración con Departamentos Universitarios

Plazas Movilidad Internacional (Erasmus, América, Asia, África etc...)

Plazas Movilidad Sicue.

Otros

Basándote en tu experiencia en ventanilla ¿Cómo valorarías los siguientes aspectos?

Ten en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo

- Tiempo de espera para ser atendido
- Información y orientación proporcionada

En general, señala el grado de satisfacción con la atención recibida: *(Sólo si no se incluye el ítem "Gestión realizada")*

Puedes aportar algún otro aspecto o sugerencia para ayudarnos a mejorar:

Ref. Pág. 5

Como resultado del estudio de revisión llevado a cabo desde Coordinación Técnica, así como en la reunión mantenida con la Unidad, se identifican las siguientes oportunidades de mejora del sistema de encuesta de la Unidad:

- Determinar un elemento de medición más idóneo y representativo de la percepción y necesidades del colectivo estudiantes solicitantes de becas.
- Rentabilizar la información obtenida a través de las encuestas de movilidad evitando duplicidad en los ítems de los cuestionarios y posibilitando la automatización en la obtención y tratamiento de los datos.
- Incrementar la participación de los estudiantes con necesidades educativas especiales, mediante sistemas automatizados de captura de información que permitan profundizar en la detección de sus necesidades y expectativas.

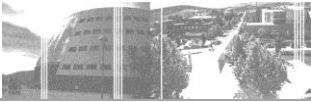
El resultado del nuevo modelo de encuesta ha sido el siguiente:



Nº ENCUESTAS COMPLETADAS Datos extraídos a 18 de enero de 2019 Período: curso académico 2017/2018	171	Marca el propósito de tu consulta:		¿Con qué frecuencia acudes a ventanilla?	
		Beca de Régimen General	83	Frecuentemente	27
		Beca de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual	21	A veces	79
		Becas de Colaboración con Departamentos Universitarios	12	Casi nunca	62
		Plazas Movilidad Internacional (Erasmus, América, Asica, África, etc.)	17	No sabe/No contesta	3
		Plazas Movilidad SICUE	10		
		Otro	28		
		Total	171		

Por su parte, los valores obtenidos en las respuestas son los siguientes: la media de satisfacción (incluye las respuestas algo, bastante y muy satisfecho) del conjunto de preguntas ha sido del 88.02%. El ítem más valorado ha sido el de la satisfacción con la atención recibida (91.57%) y el más bajo el de tiempo de espera para ser atendido (82.74%), habiendo obtenido una valoración del 89.82% el apartado de información y orientación proporcionada.

Si bien podemos manifestar satisfacción con la valoración obtenida no podemos decir lo mismo de la participación, ya que ha sido muy escasa en relación al número de personas que son atendidas. En cualquier caso consideramos que tanto el medio para realizar las encuestas (Tablet) como la brevedad de las preguntas los hacen difícilmente superables, considerando además el largo historial de mecanismos y actuaciones que hemos ido probando a largo de los años con un resultado muy inferior.

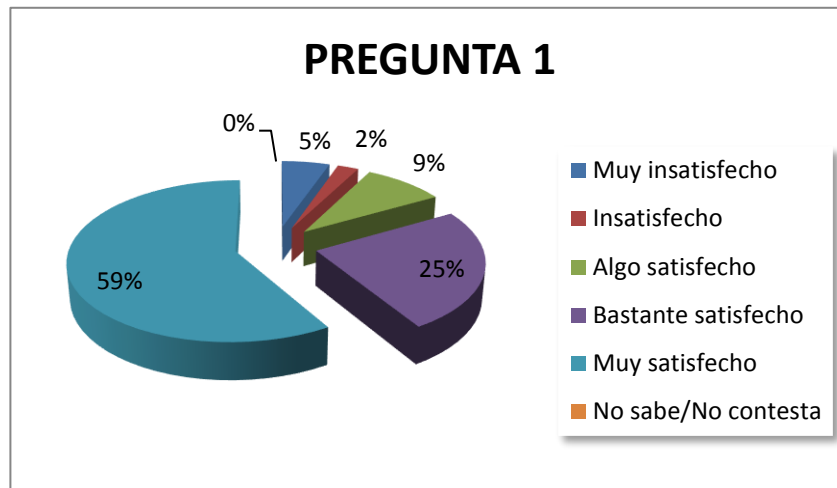


ENCUESTAS SALIENTES RELACIONES INTERNACIONALES 2017/2018

PREGUNTA 1: El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que se le presta

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta
16	7	27	73	175	0

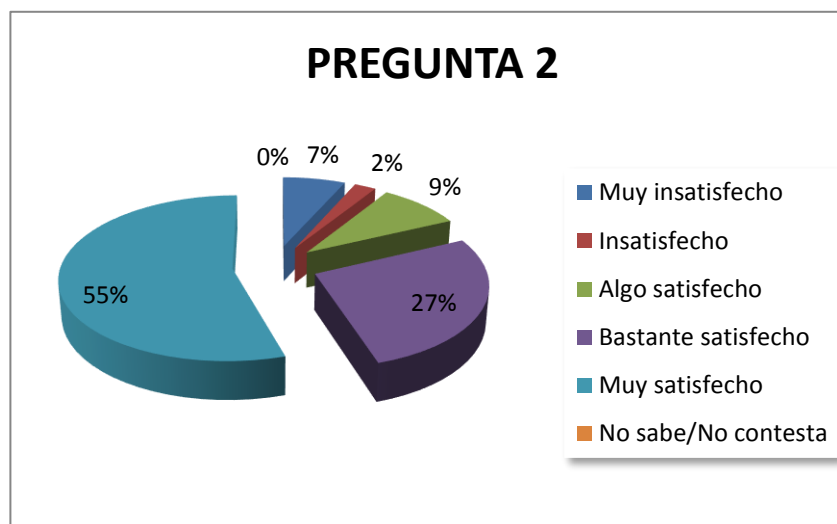
298

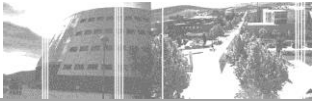


PREGUNTA 2: El trato recibido y la confianza de que le presta un servicio fiable, con exactitud y sin errores

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta
20	7	27	81	164	0

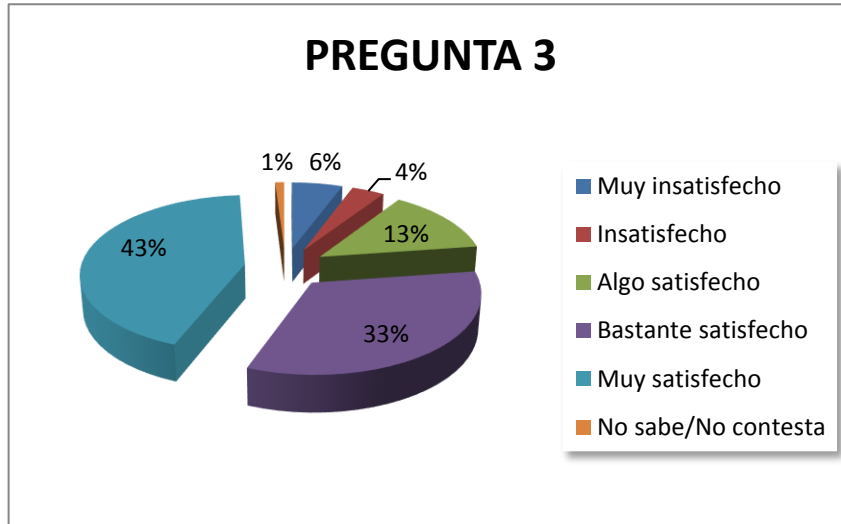
299





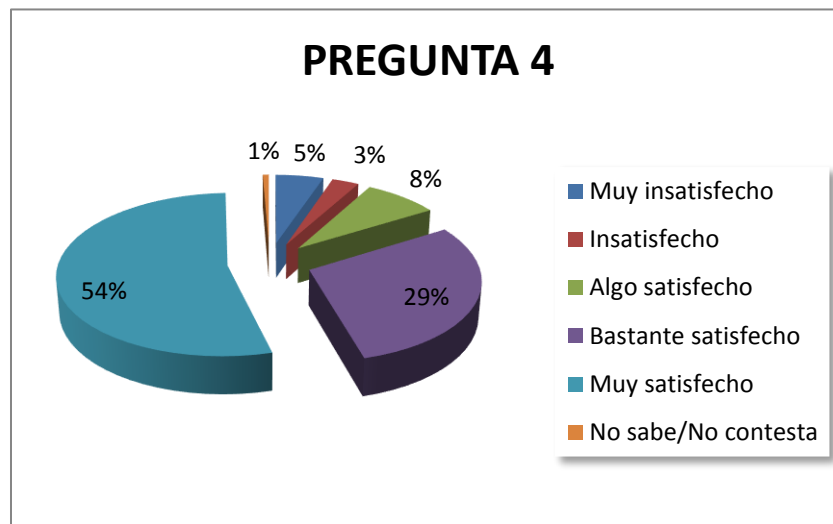
PREGUNTA 3: La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.

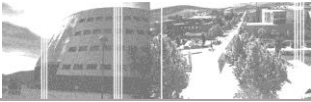
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta	299
17	11	40	99	129	3	



PREGUNTA 4: La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.

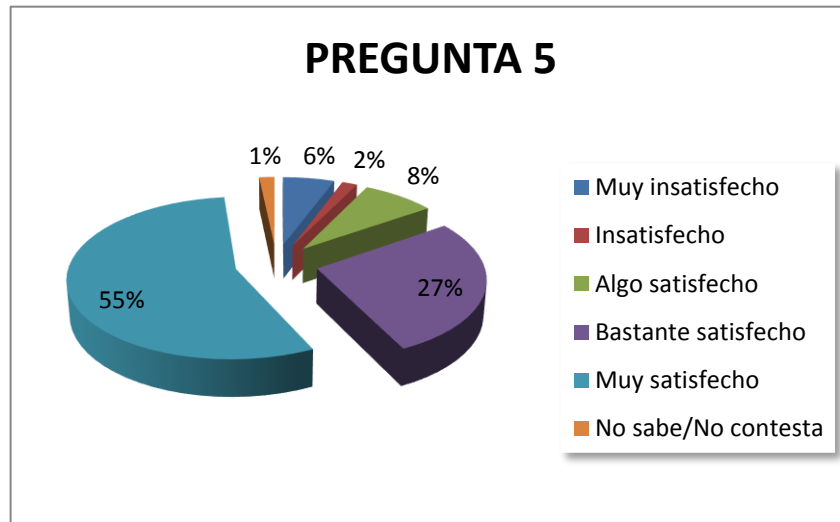
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta	308
16	9	25	91	165	2	





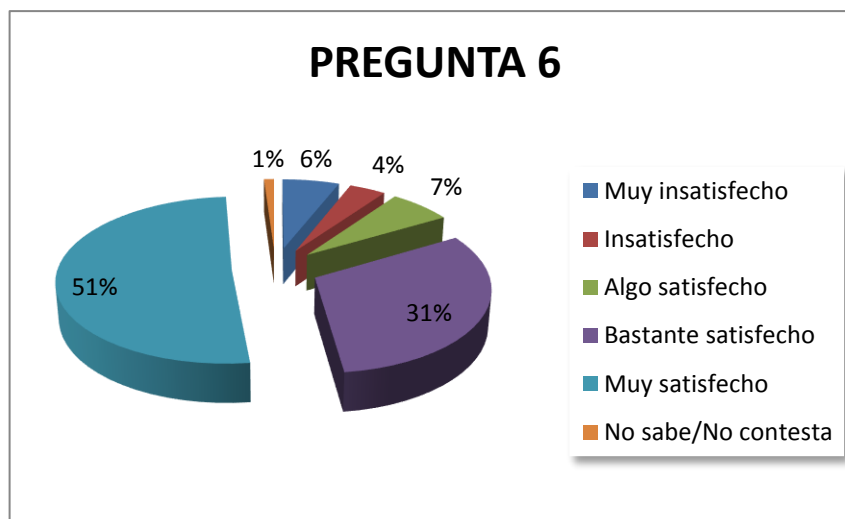
PREGUNTA 5: La accesibilidad a las instalaciones (facilidad de acceso, identificado y señalado adecuadamente, inexistencia de obstáculos que impidan o dificulte su acceso).

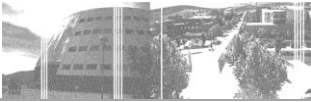
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta	299
17	5	24	82	166	5	



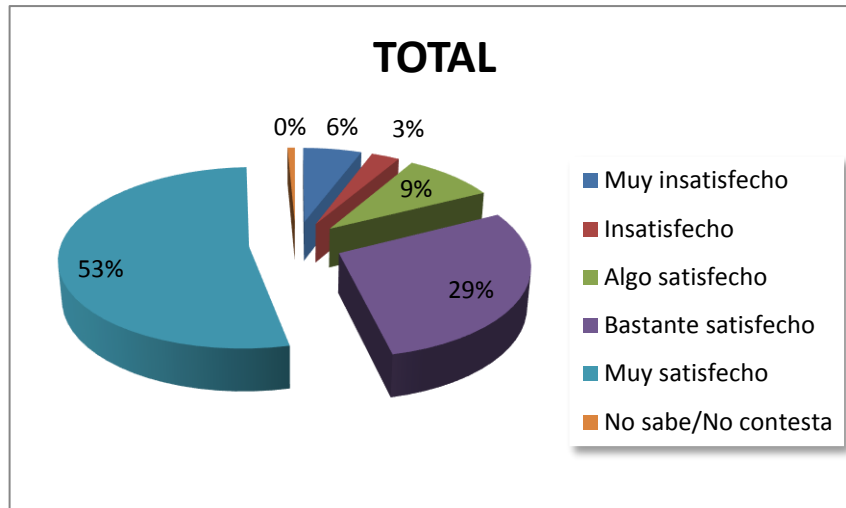
PREGUNTA 6: La utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta	283
17	11	19	89	144	3	



**TOTAL**

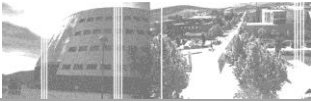
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe/No contesta	1786
103	50	162	515	943	13	

**ENCUESTA PRÁCTICAS DE EMPRESA 2017/2018**

Parametros	Valores
Universidad de Encuesta	Universidad de Jaén
Encuesta	CUESTIONARIO FINAL DE PRACTICAS DE LA UJA
Encuesta finalizada	Sí
Pregunta	Grado de satisfacción con la gestión de la Universidad en el programa de prácticas en empresas
Fecha Creación	desde 01/09/2017 hasta 31/08/2018

Número de Encuestados	559
Desglose	Respuesta ▼

Respuesta	Encuestados	%
Muy insatisfecho	12	2,147
Insatisfecho	16	2,862
Algo satisfecho	88	15,742
Bastante satisfecho	235	42,039
Muy satisfecho	208	37,209



ENCUESTA NECESIDADES ESPECIALES 2017/2018

27 respuestas



RESUMEN

INDIVIDUAL

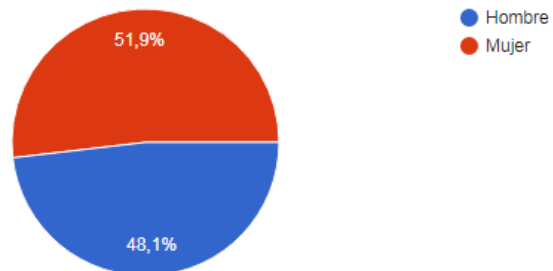
Se aceptan respuestas

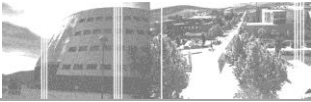


Encuesta sobre ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Género:

27 respuestas

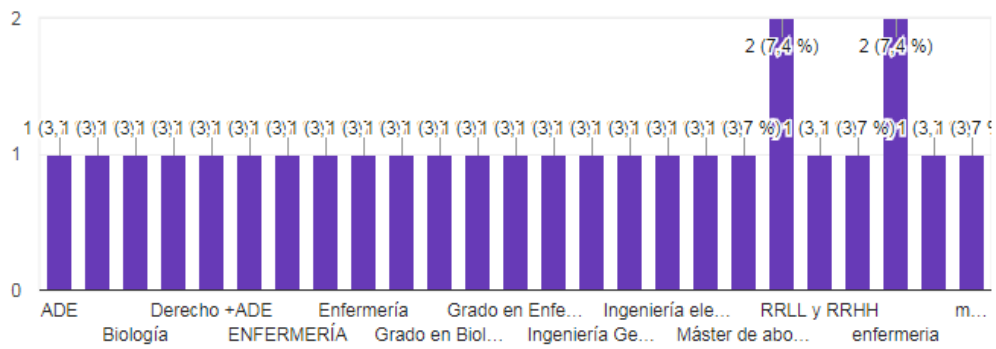




Titulación/Grado que cursa:

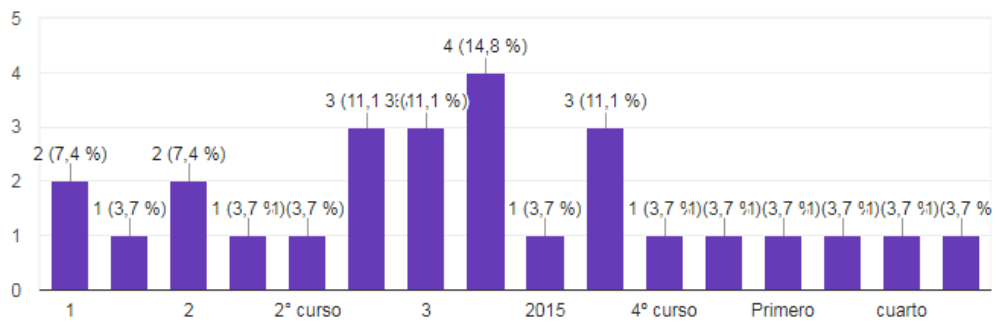


27 respuestas



Curso

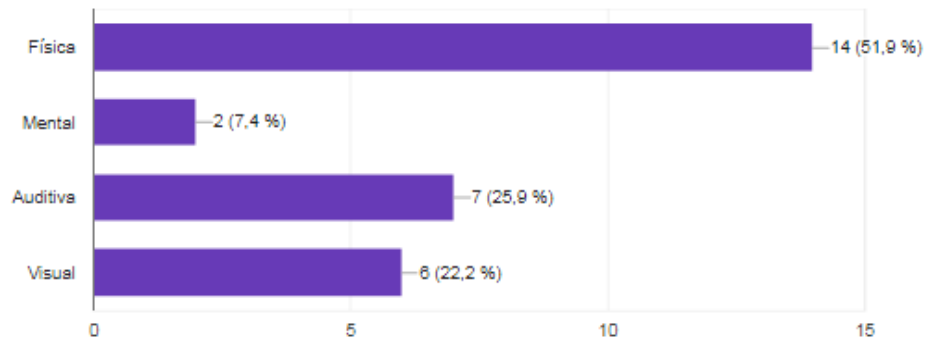
27 respuestas





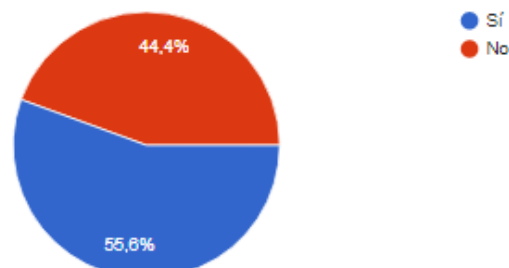
Tipo de discapacidad (Tache con una X la respuesta elegida, puede tachar más de una opción)

27 respuestas



1.- Sólo para estudiantes que han accedido por primera vez a la Universidad durante el Curso 2017/2018: ¿Conocía la existencia de la Unidad de Atención al Estudiante con Necesidades Educativas Especiales, antes de acceder a la Universidad?

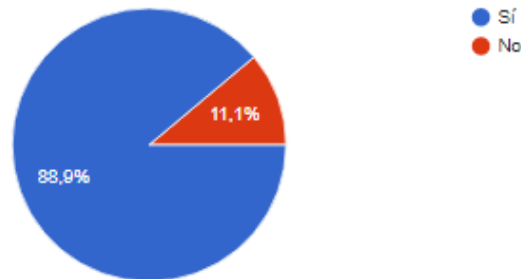
9 respuestas





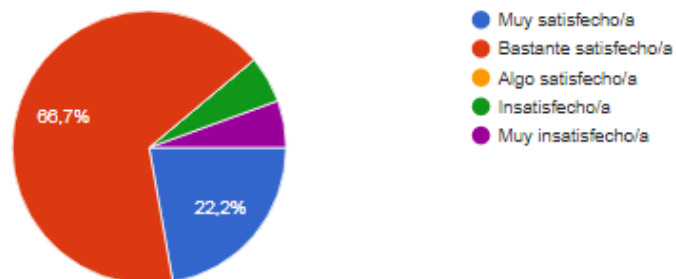
2.- ¿Conoce la existencia de la Unidad de Atención al Estudiante con Discapacidad?:

27 respuestas



3.- Si ha utilizado alguno/os de los servicios que presta la Unidad ¿Podría usted indicarnos el grado de satisfacción con el servicio prestado? (En caso no haber utilizado los servicios que proporciona la Unidad, no responda a esta pregunta).

18 respuestas

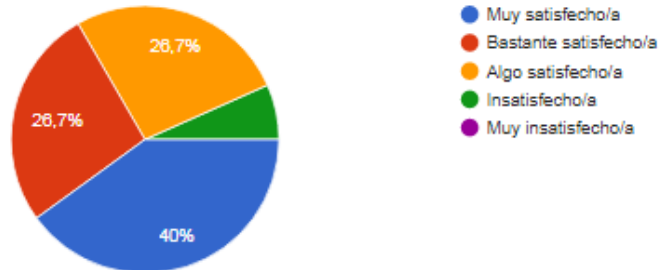




4.- Valore su satisfacción con las adaptaciones curriculares realizadas por la Universidad a partir del Informe de Necesidades Educativas Especiales presentado por usted. (En caso de no disponer del Informe de Necesidades Educativas Especiales, no responda a esta pregunta.).

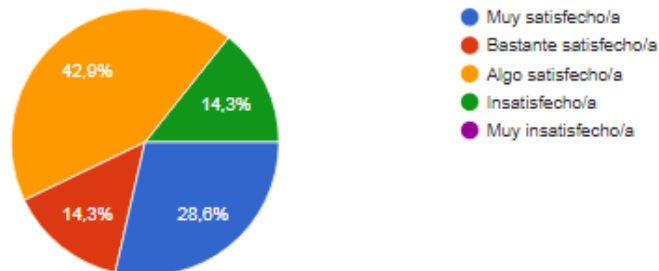


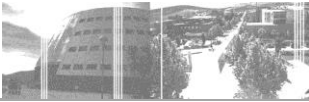
15 respuestas



5.- Valore su satisfacción sobre el conocimiento y aplicación por parte del profesorado de las Adaptaciones Curriculares que figuran en el Informe de Necesidades Educativas Especiales presentado por usted. (En caso de no disponer del Informe de Necesidades Educativas Especiales, no responda a esta pregunta.).

14 respuestas

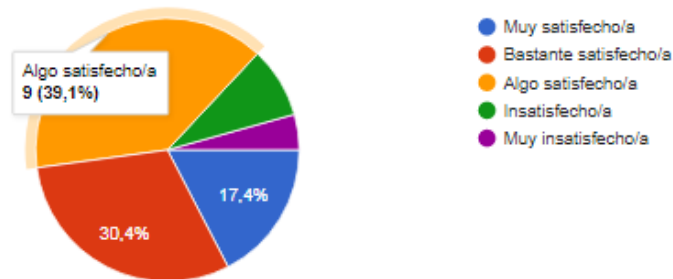




HORARIOS Y ASIGNACIÓN DE AULAS

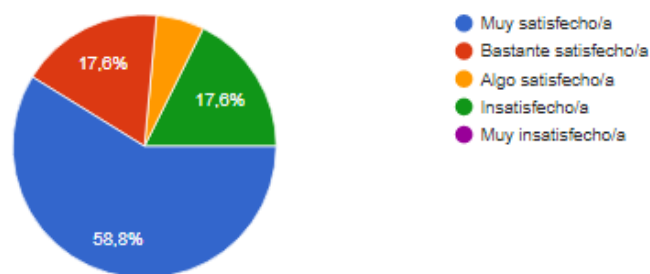
6.- Valore su satisfacción con las medidas adoptadas por la Universidad de Jaén para facilitar la evacuación del aula ante una situación de emergencia.

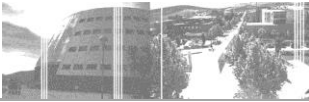
23 respuestas



7.- La Universidad de Jaén le ofrece mecanismos para adaptar los horarios de clase a sus necesidades (prioridad en la elección de grupo y horario, etc...). En caso de haber necesitado adaptaciones del horario de clase, valore su satisfacción con las mismas. (En caso de no haber necesitado esta adaptación, no responda a esta pregunta.)

17 respuestas

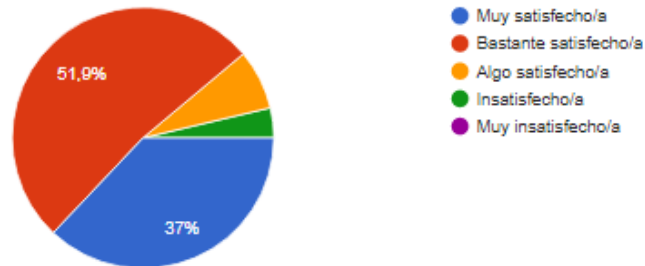




AULARIOS Y ENTORNOS EDUCATIVOS

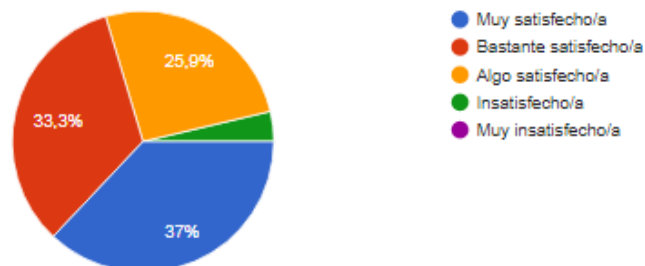
8.- Valore su satisfacción con la accesibilidad del Campus Universitario.

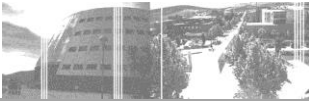
27 respuestas



9.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de las Aulas.

27 respuestas

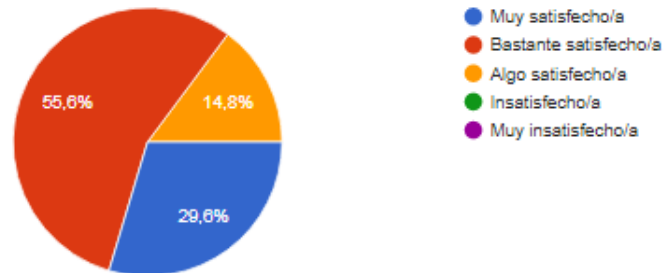




10.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de las clases prácticas.

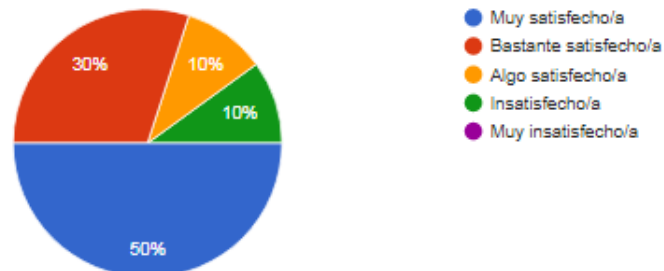


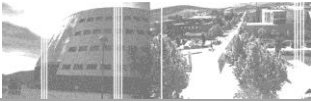
27 respuestas



11.- En el caso de haber realizado Prácticas de Empresa, valore su satisfacción con la accesibilidad de dichas prácticas. (En caso de no haber realizado prácticas de empresa, no responda a esta pregunta.).

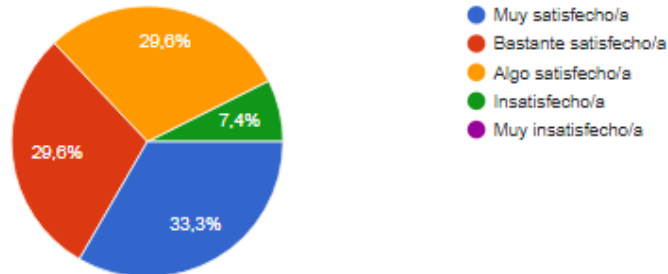
10 respuestas





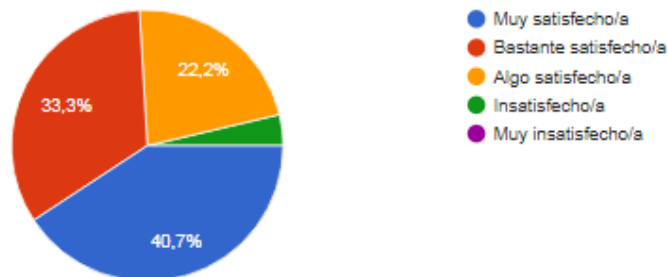
12.- Valore su satisfacción, en cuanto a la posibilidad de disponer de los materiales docentes, instrucciones sobre la asignatura, programa de la misma, etc., con antelación suficiente para seguir las clases sin perder información.

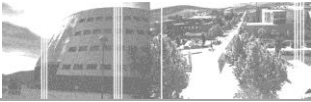
27 respuestas



13.- Valore su satisfacción, sobre el desarrollo de las clases (el profesorado le atiende adecuadamente, su comunicación con el resto del alumnado es fluida, etc.).

27 respuestas

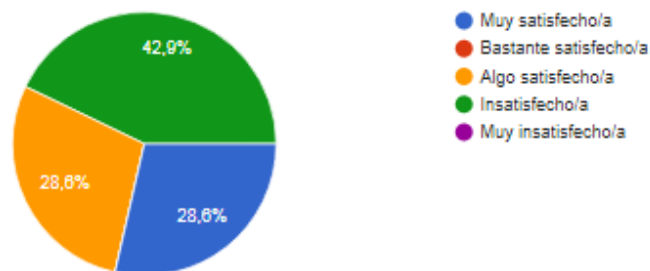




MOVILIDAD NACIONAL/INTERNACIONAL

14.- En caso de haber sido beneficiario de becas de movilidad nacional o internacional, valore su satisfacción con la asistencia/ayuda recibida para la realización de la estancia de movilidad. (En caso de no haber sido beneficiario de beca de movilidad, no responda a esta pregunta.).

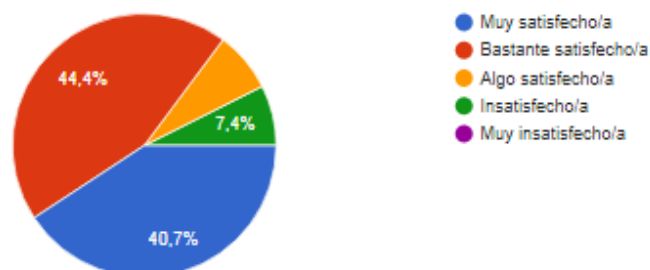
7 respuestas

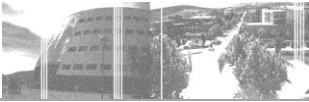


UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

15.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de las páginas Web de la Universidad de Jaén.

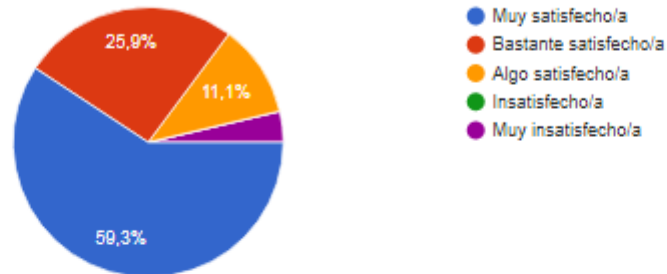
27 respuestas





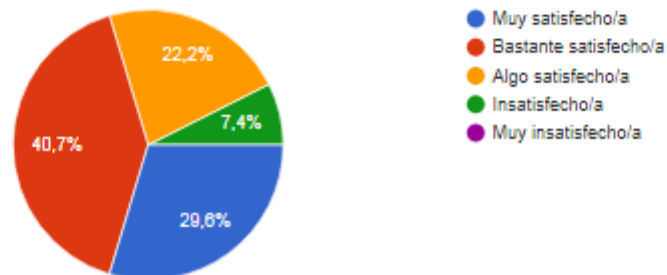
16.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de la Plataforma de Docencia Virtual de la Universidad de Jaén.

27 respuestas



17.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de los apuntes que el profesorado pone a su disposición a través de internet.

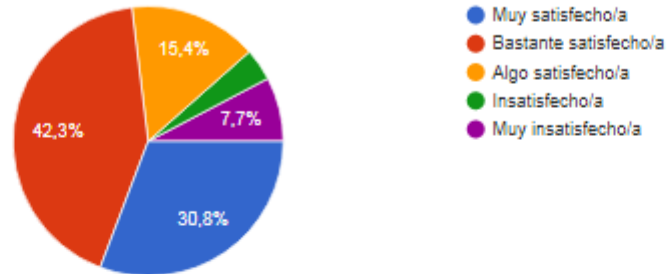
27 respuestas





18.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de las aulas de informática.

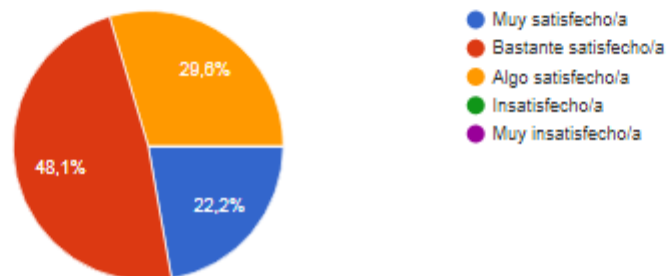
26 respuestas

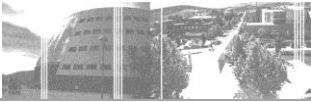


ACCESO A LA UNIVERSIDAD

19.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de los materiales promocionales de la Universidad (el sitio Web, los detalles de la Titulación/Grado, otras informaciones de la Universidad, etc.):

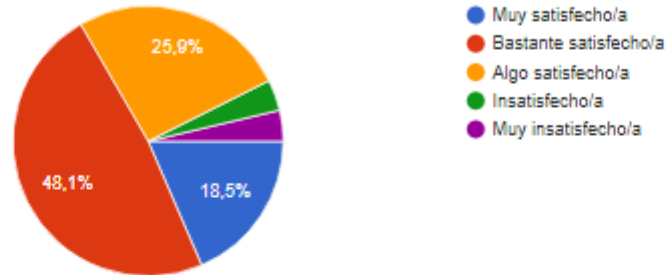
27 respuestas





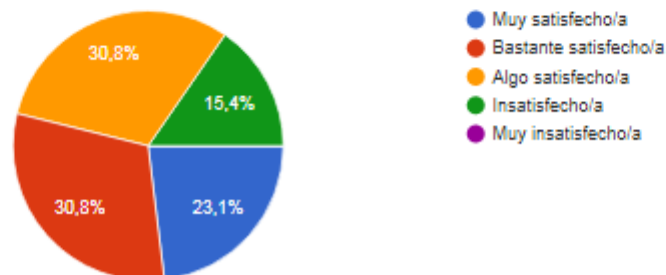
20.- Valore su satisfacción con la información recibida en todo lo concerniente a la elección su Titulación/Grado.

27 respuestas



21.- Si ha dispuesto de algún Tutor/a que le informase sobre la mejor forma de elegir su estudios, valore su satisfacción con la orientación recibida por parte del Tutor/a.

13 respuestas

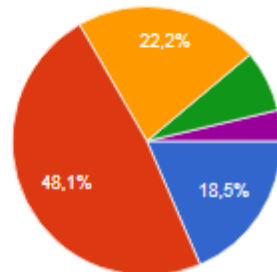




22.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de los formularios disponibles en la Universidad de Jaén: matrícula, becas, movilidad nacional o internacional, etc.



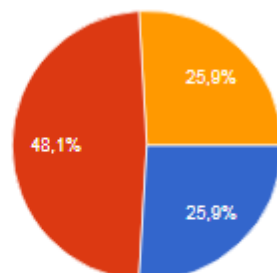
27 respuestas



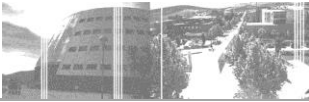
- Muy satisfecho/a
- Bastante satisfecho/a
- Algo satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

23.- Valore su satisfacción en relación a la experiencia obtenida en la utilización de los Servicios Administrativos de la Universidad.

27 respuestas



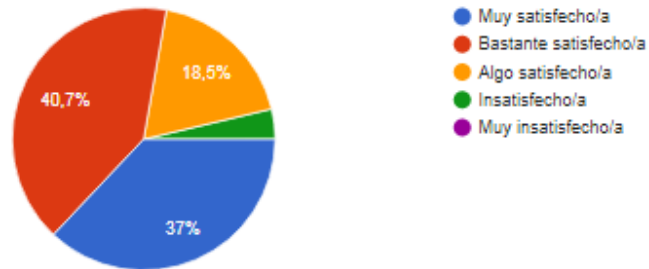
- Muy satisfecho/a
- Bastante satisfecho/a
- Algo satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a



MANTENIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

24.- Valore su satisfacción con las actuaciones que la Universidad de Jaén está realizando para mejorar la Accesibilidad Universal.

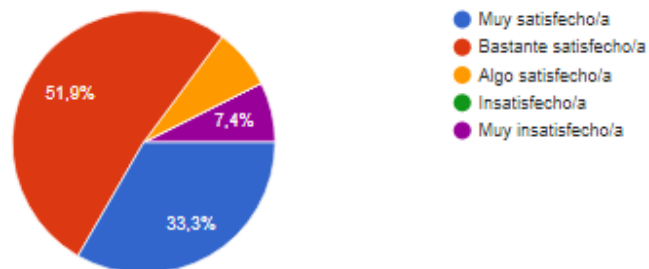
27 respuestas

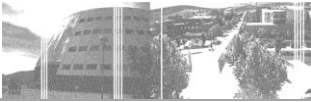


SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

25.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de la Biblioteca.

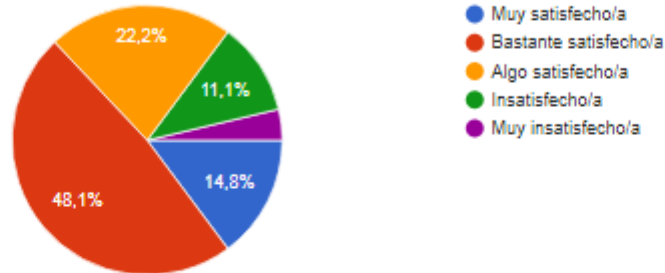
27 respuestas





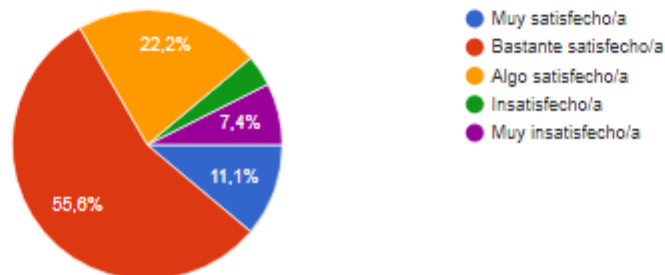
26.- Valore su satisfacción con el grado de accesibilidad de la página WEB de la biblioteca:

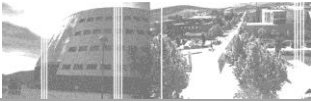
27 respuestas



27.- Valore su satisfacción con la accesibilidad del catálogo de la biblioteca.

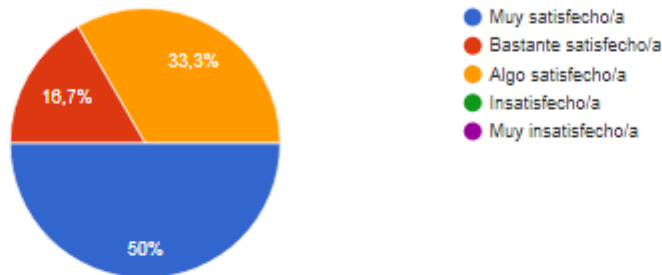
27 respuestas





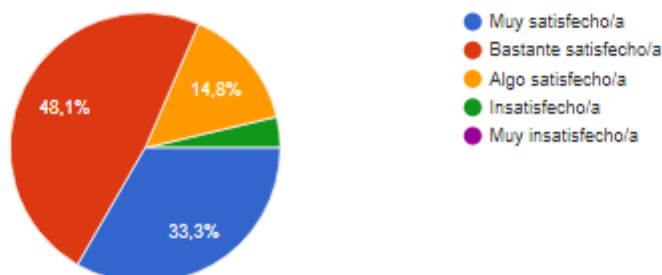
28.- En caso de haber participado en actividades físicas y deportivas organizadas por la Universidad de Jaén, valore su satisfacción con las actividades realizadas. (En caso de no haber realizado actividades deportivas, no responda a esta pregunta.).

6 respuestas



29.- Valore su satisfacción con la accesibilidad de otros servicios: cafetería, comedor, reprografía etc.

27 respuestas



Sugerencias

¿Qué aspectos mejoraría en general?

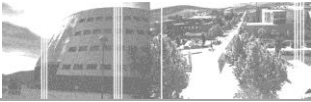
11 respuestas

positivo

Fomentar el transporte público para ir a la Universidad y que los que estamos obligados a coger el coche por vivir fuera de Jaén no tengamos tanto problema para aparcar cuando no llegamos a primera hora al campus.

Que los profesores tengan en cuenta nuestras necesidades mas parking, mas ordenadores en la biblioteca...

La escasa participación de la persona con diversidad funcional en la elección de sus adaptaciones



mas parking, arreglo embaldosado...

El acceso a internet, la accesibilidad a las clases que no tienen los nombres o números en braille, y cuesta identificarlas y fuera de los edificios, en las calles cuesta orientarse porque son anchos y es complicado encontrar sitios de referencia.

Para los profesores de ingeniería, matemáticas, y en general aquellas asignaturas que se basan en asimilar conceptos a través de ejercicios, propongo una mayor lista de ejercicios en docencia, con una progresión más lenta, los primeros muy fácil y poco a poco complicándolos, así mismo que haya un solucionario con unos cuantos apuntes de cómo hacer los ejercicios propuestos. Sé que es mucho pero sería de una utilidad extraordinaria y ayudaría en gran medida a los alumnos.

Accesibilidad a la página web con lectores de pantalla. Lo demás no depende de aplicaciones, sino de mejorar y sensibilizar a las personas.

Escaleras mejor señalizadas, ascensores más grandes y/o más rápidos, mucha más y mejor información en el tema "papeleo" (becas, Erasmus...). Desde mi punto de vista falta mucha información en la UJA, tanto de tema administrativo como de eventos que se realizan. También, creo que la discapacidad es un tema poco tratado en la universidad y trataría de concienciar y enseñar más con cursos por ejemplo.

QUE EL PROFESORADO SE INFORMASE MEJOR DE LAS DISCAPACIDADES Y CÓMO RESPONDER A ELLAS

ENCUESTA BECAS Y MOVILIDAD NACIONAL 2017/2018

Nº ENCUESTAS COMPLETADAS	171
---------------------------------	-----

Datos extraídos a 18 de enero de 2019

Período: curso académico 2017/2018



Marca el propósito de tu consulta:	
Beca de Régimen General	83
Beca de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual	21
Becas de Colaboración con Departamentos Universitarios	12
Plazas Movilidad Internacional (Erasmus, América, Asica, África, etc.)	17
Plazas Movilidad SICUE	10
Otro	28
Total	171

¿Con qué frecuencia acudes a ventanilla?	
Frecuentemente	27
A veces	79
Casi nunca	62
No sabe/No contesta	3

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	
Valore sus satisfacción respecto a:							
Tiempo de espera para ser atendido :	17	12	29	31	79	3	171
Información y orientación proporcionada :	14	3	12	33	105	4	171
Grado general de satisfacción con la atención recibida :	10	4	14	33	105	4	170
TOTAL	41	19	55	97	289	11	512

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS RELATIVAS					
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta
Valore sus satisfacción respecto a:						
Tiempo de espera para ser atendido :	9,94%	7,02%	16,96%	18,13%	46,20%	1,75%
Información y orientación proporcionada :	8,19%	1,75%	7,02%	19,30%	61,40%	2,34%
Grado general de satisfacción con la atención recibida :	5,88%	2,35%	8,24%	19,41%	61,76%	2,35%
TOTAL	8,00%	3,71%	10,74%	18,95%	56,46%	2,15%

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		ESTADÍSTICOS			
	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
Valore sus satisfacción respecto a:						
Tiempo de espera para ser atendido :	17,26%	82,74%	3,85	1,35	4	5
Información y orientación proporcionada :	10,18%	89,82%	4,27	1,21	5	5
Grado general de satisfacción con la atención recibida :	8,43%	91,57%	4,32	1,12	5	5
TOTAL	11,98%	88,02%	4,15		5	



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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SAAE	PC10	14	100%	0,83	1	100%	0,75	23

Número de Felicitaciones: 23

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

Unidad	SAAE	Año	2017
Total No conformidades	3		
% total de NC cerradas	100%		

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SAAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

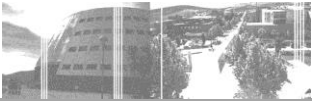
8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/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 una disminución de tres estudiantes respecto al curso anterior, manteniendo una tendencia a la estabilidad de la demanda de este colectivo, que ha supuesto un incremento notable desde el curso 2005/2006 (71 estudiantes) a 135 en el curso 2017/2018.

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>).

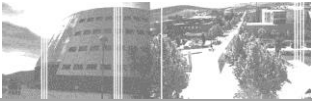
PC. 10.21 GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS DEL MINISTERIO (SISTEMA GENERAL).

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 remontó en el curso 2015/2016, aumentando en 4 puntos y se mantiene la tendencia tanto en el siguiente como en el curso 2016/2017, con el incremento de más de cinco puntos respecto al precedente alcanzándose el número de 8.369 solicitudes, que supone la cifra mayor en toda la serie histórica registrada. Por su parte el curso 2017/2018 ha tenido una disminución que rompe la tendencia de los últimos años, que posiblemente mantiene una relación directa con la bajada en el número de estudiantes matriculados.

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 el curso 2016/2017 disminuyó a pesar de que aumentaron ambas magnitudes, tanto el número de solicitantes de beca (8.369) como el de estudiantes potenciales (15.729). En el curso 2017/2018 se mantiene el porcentaje invariable (53,78%) debido a la



disminución de las dos magnitudes del indicador.: 14.661 estudiantes potenciales respecto a 7.885 solicitantes.

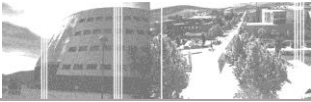
En todo caso el indicador señala una tendencia continuada al alza que muestra que actualmente más de la mitad de los estudiantes de la UJA solicitan cada año una beca del Régimen General del MECD: en el curso 2008/2009 el porcentaje era del 37.31%; en 2017/2018 es del 53.78%.

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 645 en 2016/2017, lo que supone una bajada superior al 63% a pesar del incremento del número de solicitudes de beca. En el curso 2017/2018 ha habido un incremento en el número de solicitudes incompletas, que no de solicitantes, ya que se ha establecido un sistema de gestión interno que notifica varias veces al interesado a lo largo de la duración del periodo del plazo, de forma que una misma persona puede ser notificada en varios momentos temporales (en caso de no atender las anteriores). Esto supone una mejora significativa para los usuarios que evita denegaciones de beca.

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. En el ciclo de gestión 2018 ha disminuido en 0.23% el número de recursos, manteniendo una cierta correspondencia con la bajada en el número de solicitudes de beca.



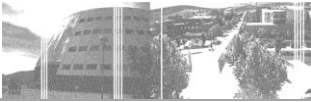
El quinto “Porcentaje de becarios del MECD del curso anterior que incurrir en causa de reintegro, respecto al total de becarios”. El resultado de este indicador apenas había experimentado variación durante un largo periodo, manteniendo su estabilidad en cifras que en ningún caso alcanzaban el 2%. Sin 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. En el curso 2015/2016 se mantuvo la tendencia de disminución del número de revocaciones respecto al curso anterior (11 menos) pese al aumento en el número de becas concedidas (390). Por su parte el curso 2016/2017 experimenta un leve incremento respecto del precedente: 0,31%; 17 revocaciones más. Esto 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 entendemos que 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 no experimenta variación tampoco en 2018, al no haberse presentado ningún recurso y puede servir como referente de una gestión adecuada, máxime teniendo como referencia un número de solicitudes que se supera las siete mil ochocientas.

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 y siguientes planteamos una disminución en el objetivo, pasando del 2.5% al 1.5%.

Analizado por parte del Comité de Calidad del PC. 10 el Informe de Auditoría del SIGC-SUA correspondiente al último ejercicio y con objeto de atender las propuestas señaladas por los auditores:



- Oportunidad de mejora con carácter general y estratégico (pág. 7 del informe): “Sería interesante profundizar en la planificación de actuaciones concretas y en el **establecimiento de indicadores orientados a la consecución de los objetivos**, asimismo es recomendable la determinación de hitos concretos que permitan realizar la evaluación del grado de cumplimiento de los resultados esperados”.
- Oportunidad de mejora de carácter específico del PC 10 Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y la cooperación (pág. 10 del informe): “**Se recomienda incorporar aquellos indicadores procedentes más relevantes de Qmatic** al conjunto de indicadores del sistema de calidad.

Se acordó establecer los siguientes nuevos indicadores que afectan a cada uno de los subprocesos.

PC. 10.21.07. Valor medio del número de personas atendidas durante el curso académico.

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 49.54

PC. 10.21.08 Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico.

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 5.47

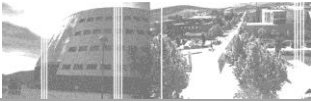
PC. 10.21.09 Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 4.39

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. Este aumento se mantuvo en 2016/2017 con un incremento del 32.44% respecto al curso anterior. Por su parte el curso 2017/2018 ha supuesto una disminución de la tendencia prácticamente inapreciable: se ha pasado de 4.157 a 4.143 solicitudes).

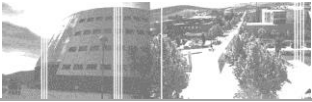
“Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas propias, respecto al total de solicitudes presentadas”. Se mantiene la tendencia de los cursos anteriores de no interponerse ningún recurso de alzada contra actos derivados de alguna de las convocatorias de ayudas propias de 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 también en 2018 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 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 plantearemos 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. En el curso 2015/2016 se produjo una disminución significativa, pasando a 334 (114 menos), en el curso 2016/2017 se ha remontado la cifra alcanzando las 380 (46 más) y en 2017/2018 se consolida la tendencia al alza con 400 (20 más)

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, en general, ha tenido una escasa variación está manteniendo un aumento en los últimos años, situándose en torno al 45% lo que pone de manifiesto la tendencia a una mayor eficacia en el proceso selectivo de adjudicación de plazas, en la medida que se produce un ajuste entre el número de personas que solicitan y los que finalmente consiguen una plaza.

“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 produjo un aumento de 10 puntos debido al incremento de beneficiarios en ambos programas, en el curso 2016/2017, por la misma causa, el aumento es aún mayor, incrementándose en un 23% respecto del anterior. En el curso 2017/2018 se ha producido una disminución, situándose en valores de dos años antes.

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 en el curso 2016/2017 retornó a un leve crecimiento del 4% que no se ha mantenido en éste, con una disminución de un 6%. En cualquier caso el resultado del análisis conjunto de los indicadores de este proceso muestra que el crecimiento de la oferta es uno más de los factores que han contribuido a un mayor número de movildades.

“Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de cuatro meses desde la publicación de la convocatoria”. En el ciclo de gestión 2017 se ha superado el plazo debido a que se han realizado más de un acto de adjudicación con el propósito de cubrir el mayor número posible de plazas. La redacción inicial estaba pensada sobre la posibilidad de que hubiese una sola fase de adjudicación. Sobre este indicador se ha



planteado una no conformidad interna cuyas acciones han permitido que en el ciclo de gestión 2018 se ha cumplido de nuevo con el 100%.

“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 2017 fue del cumplimiento del 82.43% y en el ciclo 2018 ha sido del 87.78%.

“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%, de un 100% en 2017 y de un 91,7% en 2018.

En el ciclo de gestión 2018 se han incorporado tres nuevos indicadores. Hay que indicar que el valor de los mismos en los procesos de movilidad internacional no debe de ser considerado como referente, dada la gran cantidad de problemas técnicos que hemos tenido a lo largo del año 2018 con el sistema de gestión de colas Q-Matic que es el que aporta los datos en la parte de movilidad internacional. Como consecuencia de las múltiples incidencias ha habido varios periodos temporales que no ha podido hacerse la medición de forma adecuada ni continua, en otros momentos ha habido un funcionamiento parcial y en la mayoría ha habido incidencias. Comunicadas las incidencias a la empresa suministradora ha hecho las reparaciones oportunas que parece que han hecho desaparecer completamente los problemas por lo que la medición del ciclo 2019 será la que nos podrá servir como referencia para el inicio del seguimiento del indicador.

PC. 10-32-07 Valor medio del número de personas atendidas durante el curso académico.

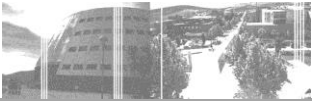
La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 72.1

PC. 10-32-08 Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico.

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 76.97

PC. 10-32-09 Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 4.87



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 movilizaciones 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). Esta tendencia se mantuvo en el ciclo de gestión 2017 con un aumento del 4% respecto al anterior, así como en 2018 que se ha incrementado en un 3%. El crecimiento de los dos últimos ciclos tiene su razón fundamental en la incorporación de la nueva convocatoria Erasmus Ka 107.

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, aumentando en el curso siguiente de manera notable (60%) hasta alcanzar cifras de los años de mayor número de movilizaciones. 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. Por otra parte, consideramos conveniente proponer modificar el indicador para reflejar el número de movilizaciones, ya que hay profesores muy activos que realizan varias.



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”

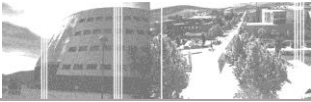
PC. 10.42 GESTIÓN DE AYUDAS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO Y A LA EDUCACIÓN (UNIVERSIDAD DE JAÉN).

“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. Desde el curso 2013/2014 no había habido convocatoria. En el curso 2017/2018 se retomó la convocatoria que ha contado con 20 proyectos.

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. En el ciclo 2017 se ha producido un cumplimiento del 69.23% lo que ha supuesto plantear una no conformidad interna con el objeto de corregir las razones que han impedido alcanzar el nivel de cumplimiento adecuado. Las medidas adoptadas han permitido corregir la situación, alcanzándose el 100% de cumplimiento.

PC. 10.51 GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES



Este proceso cuenta con los siguientes tres indicadores:

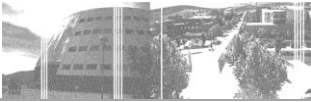
Primero “Porcentaje de estudiantes inscritos en ÍCARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas”. La subida del indicador en el curso 2012/2013 respecto de los dos anteriores indica un aumento en la demanda de prácticas, tanto la bruta (número de inscritos en el programa), como la neta (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. En el curso académico siguiente el valor del indicador prácticamente no ha tenido modificación, habiéndose experimentado un ligero aumento en el número de estudiantes que han realizado prácticas (40 más). El incremento del indicador en el ciclo 2018 es debido a una disminución del número de estudiantes inscritos como a los que realizan prácticas (40 menos).

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 tanto en los ciclos 2017 como 2018 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 2015/2016, 110 en el siguiente y 97 en 2017/2018, 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 90% 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 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), incrementándose en 2015/2016 (85), en el siguiente (110) así como en 2017/2018 (146).

Sobre las causas de la totalidad de renunciadas del periodo 2006-2017, el porcentaje mayor ha sido por haber encontrado un trabajo (33%), seguido de incompatibilidad de las



prácticas con los estudios (9.5%), rescisión de las prácticas por parte de las empresas (9.5%) o no adaptarse las prácticas a los estudios (3.9%).

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%. En el ciclo de gestión 2017 el grado de cumplimiento ha sido del 98.77% inferior al objetivo acordado, razón por la que planteamos una no conformidad interna con el propósito de alcanzar en el siguiente ciclo el 100% de cumplimiento, hecho que se ha cumplido.

En el ciclo de gestión 2018 se han incorporado tres nuevos indicadores, cuyo primer resultado es el siguiente:

PC. 10.51.07. Valor medio del número de personas atendidas durante el curso académico.

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 16.23

PC. 10.51.08 Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico.

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 1.44

PC. 10.25.09 Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos

La medición del ciclo 2018 ha tenido un valor de 1.23

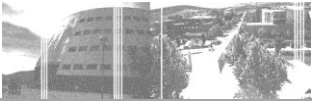
PC. 10.52 GESTIÓN DE AYUDAS PARA LA CONTRATACIÓN LABORAL DE TITULADOS.

“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 2015/2016 (17) y también en el siguiente (13), demostrando que las modificaciones introducidas en el ciclo 2017 para incentivar la modalidad de contratación indefinida no han alcanzado los objetivos previstos. En el curso 2017/2018 se ha producido un leve remonte con 16 contratos.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/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 14 quejas



y la sugerencia recibida en el año 2018 no han permitido detectar actuaciones susceptibles de mejora.

Nuestro compromiso de respuesta es inmediato con una media de menos de un día, tanto en quejas como en sugerencias, en concreto 0.83 días en quejas y 0.75 en sugerencias

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 laboral complejo debido a la inestabilidad de la plantilla como se ha señalado en el análisis de contexto interno y externo del proceso: por un lado las amenazas de la inestabilidad del personal (D-1) y ausencia de estructura adecuada de personal (D- 2) y por otro las fortalezas de la implicación de las personas (F-1) y conocimiento y sistematización de los procesos (F-2). 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.

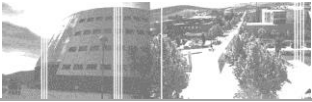
No disponemos de un sistema formalizado de difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios de nuestros procesos, si bien en los eventos institucionales se suele aludir al elevado nivel de satisfacción general de nuestros usuarios.

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 ciclo de gestión de 2018 consideramos como objetivo mantener los resultados de la encuesta de satisfacción de movilidad internacional 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, habiendo obtenido un resultado del 91%. 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, habiendo superado dicho porcentaje al obtener un 94.7%. Respecto de la encuesta post-servicio de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales al tener un carácter bienal no tiene asociado objetivo para el año 2018. A pesar de la incertidumbre que nos plantea la recogida de información de satisfacción de este colectivo, esperamos alcanzar para el siguiente ciclo un porcentaje de satisfacción de, al menos, el 90%.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

El ciclo de gestión 2018 ha estado afectado de manera significativa, tanto positiva como negativamente por los elementos detectados en el análisis DAFO y que figuran en el anexo VII "Análisis del contexto interno y externo del proceso". Las debilidades y amenazas que afectan a la totalidad del proceso se han mantenido a lo largo del ciclo de gestión en gran parte debido a que nuestra capacidad interna de resolución es limitada



en cuestiones como la inestabilidad del personal (D-1) ya que como hemos señalado en al “Análisis de gestión de riesgos y oportunidades” (anexo VIII), no parece posible a corto plazo el cambio en el sistema general de la Universidad de Jaén por el que se cubren las bajas temporales de personal, ya que el modelo actual pone el énfasis exclusivamente en garantizar los derechos individuales de las personas, no contemplando aspectos como los efectos que la medida produce en la gestión interna, en los usuarios, en la organización y en los derechos de las personas que permanecen y sufren de manera directa las consecuencias de las ausencias. En cualquier caso dado que esta situación afecta a la mayoría de los procesos de la UJA y es conocida por los responsables de Recursos Humanos, es de esperar que, al menos, se abra una reflexión sobre la oportunidad de estudiar modelos que favorezcan el equilibrio entre los intereses personales y los generales. Por otra parte, los efectos de la excesiva rotación del personal en todo el proceso (P.C. 10), así como la ausencia de estructuras estables de personal en ciertos procesos (P.C. 10.3) ha generado efectos negativos tanto en las personas (salud, estrés, etc.) como en sus actuaciones laborales (aumento de errores, retrasos, etc.).

Los efectos negativos señalados han podido ser parcialmente atenuados con las fortalezas internas con las que contamos, especialmente las de la elevada implicación de las personas (F-1) como del conocimiento que estas tienen de los procesos (F-2 y 3). Asimismo en los procesos de movilidad internacional con los que se cuenta con financiación externa ha sido posible aplicar una parte a la contratación de personal que, si bien no soluciona el problema de la estabilidad de la estructura de personal, al menos facilita la gestión de los procesos a corto plazo.

En cuanto a las debilidades de carácter material como la D-4 “Necesidad de un programa informático para agilizar la gestión de convocatorias con necesidad de baremar la renta familiar P.C.10.2.2” persiste ya que la colaboración que teníamos previsto aprovechar con el Secretariado de Formación Permanente de las Enseñanzas no se ha podido materializar. Sin embargo “la dificultad para mantener una gestión adecuada debido al volumen de datos y falta de medios principalmente informáticos” que afecta al P.C. 10.3 (D-5) se ha atenuado en la parte final del ciclo 2018 con la puesta en ejecución de un módulo del programa informático de gestión de la movilidad internacional UMOVE que ha permitido agilizar algunos procedimientos, aportar mayor seguridad y disminuir las actividades materiales que no generan valor porque las puede hacer de manera simple un programa informático. Esto ha permitido aprovechar las oportunidades señaladas en O-1 y O-2, ya que el citado programa es compartido con varias universidades lo que supone el afianzamiento de las alianzas y un mayor aprovechamiento de los recursos y del conocimiento.

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 supuso 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. En el ciclo de gestión 2018 ha habido un incremento en el número de solicitudes incompletas, que no de solicitantes, ya que se ha establecido un sistema de gestión interno que notifica varias veces al interesado a lo largo de la duración del periodo del plazo, de forma que una misma persona puede ser notificada en varios momentos temporales (en caso de no atender las anteriores). Esto supone una mejora significativa para los usuarios que evita denegaciones de beca.

El ciclo de gestión 2018 en los procesos de movilidad internacional ha estado afectado de manera notable por la implantación parcial del programa informático de gestión UMOVE que ha supuesto una carga adicional de trabajo y un cambio significativo en la mayoría de los procedimientos. Este periodo de transición ha causado problemas, tanto personales como de gestión, pero cada vez se han podido apreciar mejor las innumerables ventajas que nos aportará.

La mejora propuesta para incrementar el número de plazas adjudicadas de movilidad de formación al flexibilizar el procedimiento ha tenido efectos positivos como se indica en la ficha de mejora 151-2018. En este ciclo se han consolidado mejoras que se iniciaron en el anterior como 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, contando en esta edición con la participación tanto de la Policía Nacional para explicar los aspectos de la seguridad durante la estancia en nuestro país como representantes del Gabinete de Psicología para facilitar información sobre ayuda de este tipo.

También se han realizado mejoras que complementan a otras anteriores para disminuir el número de incidencias de matrícula en coordinación con los Servicios de Gestión Académica y de Gestión de las Enseñanzas y a las que contribuirá de manera significativa algunas de las funcionalidades del nuevo programa de movilidad en la facilidad de detectar las inconsistencias entre la matrícula de los estudiantes y su contrato académico de movilidad.

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 consolidación del Vivero de Empresas del Campus Científico Tecnológico de Linares, que junto al del edificio antiguo de Magisterio hace que la Universidad de Jaén facilite la 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 la Memoria de Gestión de Empleo y Emprendimiento aportamos información detallada de todas las actuaciones realizadas en el ciclo 2018.





ACTIVIDADES DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO

1. Feria de Empleo y Emprendimiento	3
2. Formación para el Empleo.....	3
3. Grupos de Trabajo de la Comisión de Asuntos Estudiantiles de la CRUE	4
4. Proyectos de Fomento de la Cultura Emprendedora y Premio al mejor Proyecto	4
5. Premios de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster que contengan proyectos de emprendimiento.....	4
6. Foro de Emprendedores LINCE 2018.....	5
7. Mesa Provincial de Empleo y Emprendimiento.....	5
8. Junior Empresa	6
9. Programa Explorer.....	6
10. Formación Financiera	7
11. Formación de informadores de la Universidad de Jaén	7
12. Red de antiguos/as alumnos/as empresarios/as.....	7
13. Ayudas económicas para el fomento de creación de empresas entre estudiantes y titulados.....	8
14. Viveros de Empresas de la Universidad de Jaén.....	8
15. Oficina de Antiguos Alumnos/as de la UJA.....	9



1. Feria de Empleo y Emprendimiento

Con el objetivo de acercar experiencias de empleo y emprendimiento a la comunidad universitaria, se realiza la II Feria de Empleo y Emprendimiento de la Universidad de Jaén en 2018, con dos modalidades, presencial y virtual. Una actuación dirigida a estudiantes y titulados/as de la Universidad de Jaén, dentro del Plan de Apoyo a la Transferencia del Conocimiento, el Emprendimiento y la Empleabilidad del Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción laboral.

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
2017	I Feria de Empleo y Emprendimiento
2018	II Feria de Empleo y Emprendimiento

FERIAS DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO						
Año	FERIA PRESENCIAL			FERIA VIRTUAL		
	Stands	Empresas	Talleres	Empresas	CV's recogidos	Visitas
2017	23	31	8	11	350	1.100
2018	25	31	7	12	523	1.814

2. Formación para el Empleo

La Universidad de Jaén a través de su Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral viene ofreciendo a sus egresados/as y estudiantes acciones formativas complementarias organizadas por la UJA en colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo.

TALLERES DE EMPLEO REALIZADOS EN 2018		
Campus	Taller	Nº
Jaén	Salidas profesionales y de Recruitment	7
	Nuevas tendencias en procesos de selección	3
	Recursos y tendencias de empleabilidad online.	3
Linares	Salidas profesionales y de Recruitment	1
	Recursos y tendencias de empleabilidad online.	1



3. Grupos de Trabajo de la Comisión de Asuntos Estudiantiles de la CRUE

La Universidad de Jaén, como miembro del Grupo de Trabajo de Empleo de la Comisión de Asuntos Estudiantiles de la CRUE, participa en cuatro subgrupos con diferente contenido temático, en los que se elaboran informes de utilidad para las Universidades y grupos de interés de todo el país. Estos subgrupos son:

- Subgrupo de Observatorios de Empleabilidad Universitaria.
- Subgrupo de Emprendimiento Universitario
- Subgrupo de Orientación Laboral Universitaria
- Subgrupo de Prácticas Universitarias.

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

El Plan de Apoyo a la Transferencia del Conocimiento, el Emprendimiento y la Empleabilidad (2018-2019) del Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral de la UJA, contempla como objetivo fomentar la cultura emprendedora entre el alumnado universitario, favorecer la creación de empresas y el autoempleo, por lo que desde 2013/14 viene convocando anualmente unas Ayudas Económicas destinadas a sufragar los gastos de los proyectos docentes seleccionados. En la convocatoria se otorga un Premio al mejor proyecto seleccionado, con la cantidad de 2.000 €, que debe destinarse a actividades de docencia o investigación.

PROYECTOS DE FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA					MEJOR PROYECTO	
CONVOCATORIA	Nº PROYECTOS	PROYECTOS INDIVIDUALES	PROYECTOS GRUPALES	Nº PROFESORES	AÑO	EDICIÓN
I Convocatoria Curso 2013/14	16	3	13	55	2014	I
II Convocatoria Curso 2014/15	21	9	12	60	2015	II
III Convocatoria Curso 2015/16	13	3	10	52	2016	III
IV Convocatoria Curso 2016/17	16	3	13	72	2017	IV
V Convocatoria Curso 2017/18	14	2	12	82	2018	V

5. Premios de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster que contengan proyectos de emprendimiento

Desde el Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad en Inserción Laboral, se publica la III edición de Premios a Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster que contengan proyectos de emprendimiento. Esta edición está dirigida a estudiantes que presenten y defiendan su TFG o TFM en cualquiera de las convocatorias establecidas por la



Universidad de Jaén en el curso académico 2017/2018, concediéndose un premio de cada modalidad, por cada una de las cinco grandes Áreas de conocimiento.

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
2017/2018*	III Edición (2018)	6	11	12	1

* En esta edición 2017/2018, participan también los TFG y TFM presentados en el curso 2016-2017

6. Foro de Emprendedores LINCE 2018

La Universidad de Jaén ha participado en el Foro LINCE 2018 como miembro de la Comisión Técnica constituida en este foro. El Foro Lince, celebrado el 18 de diciembre de 2018, tiene como finalidad la de seleccionar y apoyar a los mejores proyectos e ideas de emprendimiento impulsados en la provincia de Jaén, así como el poder crear redes entre emprendedores, empresarios e instituciones y mostrar las buenas prácticas y experiencias de las iniciativas empresariales presentadas.

La colaboración por parte del equipo técnico de Empleabilidad y Emprendimiento de la UJA, se ha llevado a cabo a través de su implicación en las acciones recogidas en la siguiente tabla:

Comisión Técnica	Resultados	Mesas de Selección
7 reuniones de coordinación convocadas por Ferias Jaén	39 proyectos presentados y 16 iniciativas empresariales seleccionadas	1. Tecnología y Bíoconomía 2. Turismo y Servicios 3. Creatividad y Cultura

7. Mesa Provincial de Empleo y Emprendimiento

La Universidad de Jaén participa con carácter permanente en la Mesa Provincial del Empleo y Emprendimiento de la provincia de Jaén. Esta es una iniciativa que concentra a diferentes entidades públicas y privadas de la provincia, con el fin de apoyar el crecimiento de su tejido empresarial, incentivando el autoempleo y la creación de empresas, así como la promoción del empleo.

En cada una de las reuniones desarrolladas en 2018, se han puesto en común las actuaciones que en materia de empleo y emprendimiento han llevado a cabo las entidades que forman parte de la Mesa, con el fin de colaborar y generar sinergias, unificando y aunando objetivos. Las reuniones han estado coordinadas por el Parque Científico Tecnológico Geolit y se han desarrollado en las dependencias de IFEJA.



8. 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, como 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	http://oleowake.weebly.com
Desde 2016	APRYME	https://apryme.es

9. Programa Explorer

La Universidad de Jaén viene participando con Banco Santander a través de Santander Universidades con el Programa Explorer (antiguo YUZZ “jóvenes con ideas”) coordinado por el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE), con el convencimiento de que esta acción impulsora del emprendimiento, facilitará a los jóvenes de la Universidad la formación necesaria para desarrollar sus capacidades de innovación y creatividad empresarial.

PROGRAMA EXPLORER EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN		
EDICIÓN	PROYECTOS	PARTICIPANTES
2016	17	19
2017	20	25
2018	20	23



Los participantes seleccionados asisten a sesiones prácticas y talleres, con una duración de 30 horas de formación especializada, impartidas por los expertos que conforman la red del programa Explorer a nivel nacional. A su vez, cada proyecto cuenta con el apoyo personalizado de un/a mentor/a voluntario/a de SECOT que aporta su experiencia y asesoramiento.

10. Formación Financiera

La Universidad de Jaén colabora con el Proyecto Edufinet de educación financiera, impulsado por la Fundación Unicaja y Unicaja Banco, en el fomento de la educación financiera de la comunidad universitaria, con especial atención a sus estudiantes.

FORMACIÓN FINANCIERA EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN		
AÑO	CAMPUS	ACTIVIDADES FORMATIVAS
2017	Jaén	2
	Linares	1
2018	Jaén	2
	Linares	1

11. Formación de informadores de la Universidad de Jaén

El equipo técnico de Empleabilidad y Emprendimiento del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, anualmente viene participando en las Jornada Técnicas de Formación de Informadores de la UJA, colaborando en la difusión de los programas de apoyo a la inserción laboral en el Campus de Jaén y en el de Linares.

12. 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/as empresarios/as titulados/as de la UJA, una lista de distribución electrónica, como canal de comunicación para las diferentes iniciativas de interés en el ámbito empresarial.

EMPRESAS INTEGRANTES EN LISTA DE DISTRIBUCIÓN	
AÑO	Nº EMPRESAS
2015	222
2016	225
2017	225
2018	225



13. Ayudas económicas para el fomento de creación de empresas 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. El seguimiento de estas Ayudas se realiza una vez transcurrido un año desde la concesión de las mismas.

SOLICITUDES DE AYUDAS ECONÓMICAS PARA EL FOMENTO DE CREACIÓN DE EMPRESAS							
CONVOCATORIA	AUTÓNOMOS		EMPRESAS		CONCEDIDAS	DESESTIMADAS	DENEGADAS
	M	H	EBC	Sdad.			
Curso 2014/15	16	12	3	2	35	7	33
Curso 2015/16	6	15	2	1	27	3	19
Curso 2016/17	10	6	--	8	24	0	8
Bienio 2018/19	9	7	--	3	19	0	12

14. Viveros de Empresas de la Universidad de Jaén

La Universidad de Jaén inauguró el Vivero de Empresas situado en la Antigua Escuela de Magisterio en el año 2015 y el Vivero del Campus científico Tecnológico de Linares en el 2016. Estos Viveros tienen como finalidad la de 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, a través de convenios de colaboración con la Universidad de Jaén.

Nº DE ALOJADOS EN VIVEROS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN			
VIVERO	AÑO	PRE INCUBADORA	INCUBADORA
JAÉN	2015	5	11
	2016	7	12
	2017	5	16
	2018	3	11
LINARES	2015	--	--
	2016	1	8
	2017	1	6
	2018	1	8

15. Oficina de Antiguos Alumnos/as de la UJA

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/as y amigos/as jubilados/as 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 Tic's
- Alquiler de espacios
- Voluntariado
- Reencuentro de promociones de titulaciones
- Servicio de alertas y descuentos

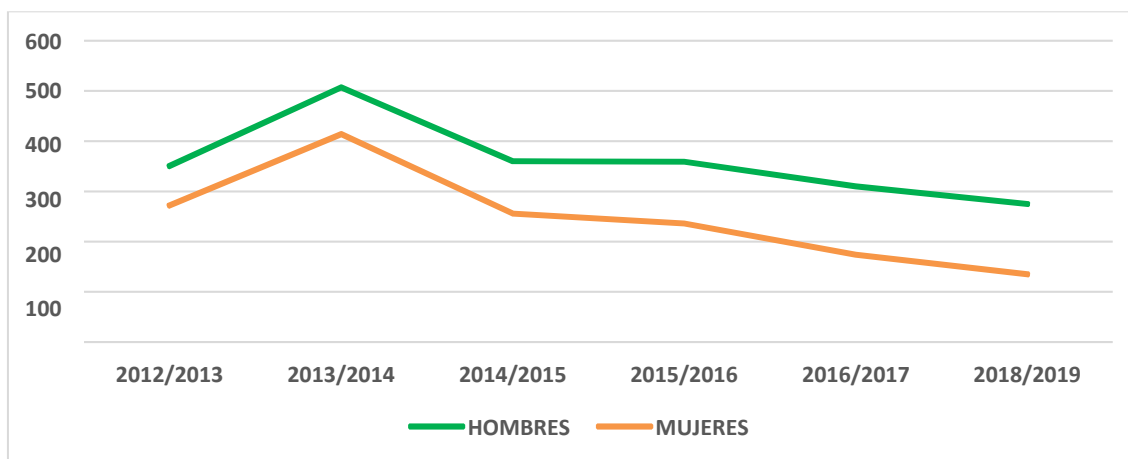
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EGRESADOS QUE RENUEVAN TARJETA			
CURSO ACADÉMICO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2012/2013	--	--	--
2013/2014	311	236	547
2014/2015	211	111	322
2015/2016	230	122	352
2016/2017	215	108	323
2017/2018	201	77	278
TOTAL			1.824

NÚMERO DE COMUNICACIONES A TITULADOS CON TARJETA POR MES DE ENVÍO												
CURSO ACADÉMICO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MA R	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTA L
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
2016/2017	24	20	21	15	18	24	46	18	24	26	12	248
2017/2018	*43											
*Se reduce el número total, al recogerse la totalidad de la información en la publicación El Boletín, de carácter semanal												



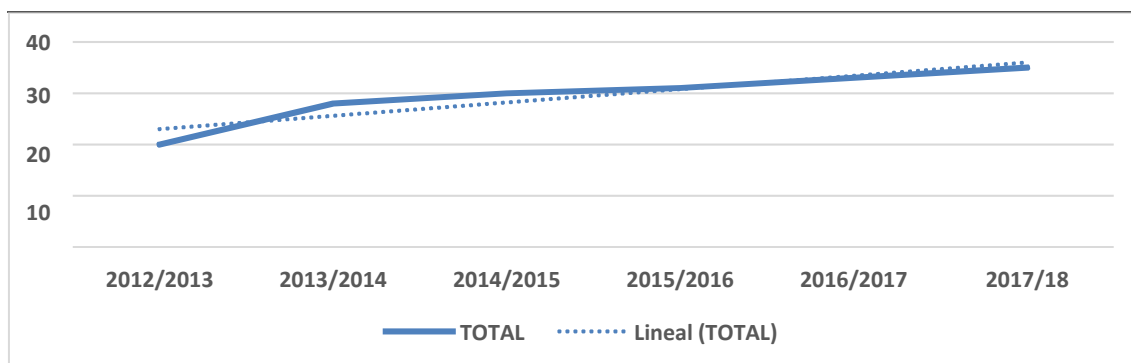
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EGRESADOS CON TARJETA DISTRIBUIDOS POR SEXO

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
2016/2017	310	174	484
2017/2018	275	135	410
TOTAL			3.673



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AMIGOS JUBILADOS CON TARJETA. Cursos 2012-2017

CURSO ACADÉMICO	TOTAL
2012/2013	20
2013/2014	28
2014/2015	30
2015/2016	31
2016/2017	33
2017/2018	35



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

ACUERDO Nº 4. FICHAS DE MEJORAS PROPUESTAS. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

Código:	147-2018	Naturaleza de la mejora:	Mejorar participación encuestas
Proceso:	PC 10.4. Gestión de la cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Mejorar las estadísticas de participación de estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria UJA en acciones de formación y educación para el desarrollo relacionadas con proyectos de la convocatoria propia de cooperación y financiadores externos. Para ello se trasladarán a los/as responsables de proyectos instrucciones para reporte de datos. Hasta el momento no se cuentan con datos sistematizados relacionados con esta participación, lo que dificulta el reporte de datos cuando son solicitados		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles.		
Objetivo de la mejora:	Realizar un adecuado seguimiento de los procesos.		
Recursos previstos:	Recursos disponibles		
Responsable de implantación:	Técnico de Relaciones Internacionales		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	17.01.2019	Finalización:	Revisión trimestral
Descripción de resultados obtenidos:	Esperando resultados primer trimestre 2019: Participantes en acciones de formación y educación para el desarrollo: a) Proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación y Educación para el Desarrollo (CPC) 2018: 3519 estudiantes, 140 PDI, 29 PAS; b) Proyectos con financiación externa (AACID): 24 estudiantes			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado			

Código:	148-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Solicitar a las empresas y entidades que vayan a incorporar a estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares documento justificativo que acredite que han efectuado la preceptiva alta en la seguridad social de los estudiantes en prácticas. Las empresas que acojan a estudiantes en prácticas académicas remuneradas tienen la obligación de cotizar a la seguridad social por ellos. De ello se les informa y se les facilitan las oportunas instrucciones previamente al inicio de las prácticas. En algunos casos, se ha detectado diferencias entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social.		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles.		
Objetivo de la mejora:	Realizar un adecuado seguimiento de los procesos.		
Recursos previstos:	Recursos disponibles		
Responsable de implantación:	Jefe de Sección Asistencia al Estudiante		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No se cuantifican los resultados, sí que se aprecian menos casos de diferencia entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	d - no procede actuaciones		

Código:	149-2018	Naturaleza de la mejora:	Herramientas Google
Proceso:	PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		



Descripción de la mejora:	Incorporar las herramientas de Google para realizar las encuestas		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivo de la mejora:	Simplificar la realización y procesado de datos de la encuesta		
Recursos previstos:	Personal sección de Ayudas al estudio		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad		
Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2018		
Grado de prioridad:	media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: may-18
Descripción de resultados obtenidos:	Hemos conseguido realizar las encuestas de una forma más ágil y se ha incrementado la participación de los estudiantes (27 de 140)		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	a - implantada en su totalidad		

Código:	150-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Actualizar las plazas disponibles en tiempo real durante el acto de adjudicación de plazas Erasmus +		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivo de la mejora:	Mejorar y facilitar la elección de plaza por parte del estudiante		
Recursos previstos:	Personal Sección Ayudas al Estudio		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad		
Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2018		
Grado de prioridad:	Media		



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	feb-18	Finalización:	abr-18
Descripción de resultados obtenidos:	El resultado ha sido positivo, ya que nos ha permitido agilizar el proceso de adjudicación de plaza Erasmus +. Hay que señalar que con el nuevo programa UMOVE este procedimiento dejará de realizarse.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	a - implantada en su totalidad			

Código:	151-2018	Naturaleza de la mejora:	Mejora procesos
Proceso:	PC. 10. I.[PC 10.34]-20. Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. SECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES		
Descripción de la mejora:	Publicar una convocatoria de plazas de movilidad de formación para el profesorado una vez finalizado la del año en curso y presentado el informe intermedio a la U.E. con el objetivo de flexibilizar el procedimiento por el que el profesorado puede realizar un periodo de movilidad en el mismo curso aunque no se haya publicado la convocatoria correspondiente.		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivo de la mejora:	Aumentar las movilidades del personal		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Relaciones internacionales		
Previsión de resultados:	Aumento		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se realizó una convocatoria Erasmus KA103 de fecha 6 de junio de 2017 cuyo plazo de finalización de solicitudes era 28 de febrero de 2018 y que permitía movilidades hasta el 30 de septiembre de 2018, por otro lado se realizó otra convocatoria con fecha 12 de junio de 2018 cuyo plazo de finalización de solicitudes finalizará el 28 de febrero de 2019 y permitirá movilidades hasta el 30 de septiembre, de esa forma durante todo el curso académico se permiten las movilidades de personal docente e investigador.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	b - en proceso de implantación		

Código:	152-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo programa informático	OPORTUNIDAD
----------------	----------	---------------------------------	----------------------------	-------------



Proceso:	PC 10.2 Gestión de becas y ayudas.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Proponer el desarrollo de un nuevo programa informático para gestionar las convocatorias con baremación económica.		
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.		
Objetivo de la mejora:	Contar con una herramienta que nos permita gestionar on-line las convocatorias con baremación económica.		
Recursos previstos:	Será necesario contar con el servicio de informática o alguna empresa externa que nos proporcione la herramienta		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio de Ayudas al estudio		
Previsión de resultados:	Implantación progresiva		
Grado de prioridad:	Normal		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	se ha realizado alguna actuación con el Vicerrectorado de Enseñanzas pero no se ha llegado a nada en concreto		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	c - no implantada		

Código:	153-2018	Naturaleza de la mejora:	Personal	RIESGO
Proceso:	PC. 10 Proceso clave: Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Comunicación al órgano competente en materia de recursos humanos del riesgo derivado de la excesiva rotación del personal.			
Causa para su implantación:	Riesgo detectado en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.			



Objetivo de la mejora:	Comunicar el riesgo para que el órgano competente pueda minimizarlo o, en su caso, eliminarlo.		
Recursos previstos:	Comunicación del riesgo a Gerencia		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
Previsión de resultados:	Incierta, ya que su ejecución excede nuestro ámbito competencial		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	d - no procede actuaciones		

Código:	154-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos Recursos informáticos	OPORTUNIDAD
Proceso:	PC. 10.2 Gestión de becas y ayudas y PC: 10.3 Gestión de la movilidad.			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Inicio de actuaciones para la implantación de un nuevo programa informático.			
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.			
Objetivo de la mejora:	Contar con una herramienta de gestión integral de la movilidad nacional e internacional			
Recursos previstos:	A nivel interno los propios del Servicio y colaboraciones con los Servicios de Informática y Gestión Académica. A nivel externo el Servicio de Informática y de Relaciones Internacionales de la Universidad de Almería.			
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Ayudas al Estudio			
Previsión de resultados:	Implantación progresiva de diferentes funcionalidades del programa.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha implantado el programa UMOVE en la UJA y se han gestionado las movibilidades IN del curso 2018/19 y se han publicado 2 convocatorias OUT del curso 2019/20			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	a - implantada en su totalidad			



Código:	155-2018	Naturaleza de la mejora:	implantación programa informático	OPORTUNIDAD
Proceso:	PC. 10.3 Gestión de la Movilidad			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Grupo de trabajo para la implantación del programa informático U-MOVE con el resto de instituciones.			
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.			
Objetivo de la mejora:	Establecer vías de cooperación con otras universidades para compartir el conocimiento, acordar mejoras en el programa informático U-MOVE y minimizar los costes económicos de implantación.			
Recursos previstos:	Colaboración de los Servicios de Relaciones Internacionales de las Universidades que forman el consorcio.			
Responsable de implantación:	Jefa de Sección de Relaciones Internacionales			
Previsión de resultados:	Constitución y desarrollo del Consorcio formado por las Universidades de Almería, Cartagena, Huelva, La Laguna y Jaén.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha implantado el programa UMOVE en la UJA y se han gestionado las movilidades IN del curso 2018/19 y se han publicado 2 convocatorias OUT del curso 2019/20			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	a - implantada en su totalidad			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Equipo de proceso	6	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Año	2019
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Proceso/s	PC 10.4. Gestión de la cooperación	



Descripción de la mejora	Estudiar, en diálogo con el Servicio de Biblioteca, la posibilidad de integración en el catálogo general de la biblioteca de las publicaciones de las que se dispone en el despacho de la Oficina de Cooperación y Voluntariado (105-A)
Causa para su implantación	Actualmente son recursos de cuya existencia no se tiene conocimiento más allá de la Oficina de Cooperación y Voluntariado
Objetivos de la mejora	Poner a disposición de la comunidad universitaria estos recursos bibliográficos
Recursos previstos	Recursos disponibles
Responsables de implantación	Técnico de Relaciones Internacionales
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Año	2019
Proceso/s	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral		
Descripción de la mejora	Solicitar a las empresas y entidades en las que se haya producido renuncia de las prácticas académicas externas extracurriculares por parte del estudiante un documento justificativo que acredite que la empresa ha dado de baja en la seguridad social a los estudiantes de prácticas. Es obligatorio por parte de la empresa dar de alta al estudiante en la seguridad desde el comienzo de las prácticas. El estudiante al renunciar a las prácticas presenta un documento de renuncia en que aparece la fecha de renuncia, con este proceso comprobaremos que coincide la fecha de renuncia que firma el estudiante en prácticas con la fecha en que la empresa da de baja al estudiante en la seguridad social.		
Causa para su implantación	Mejorar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivos de la mejora	Controlar que el proceso de renuncia se lleve a cabo correctamente		
Recursos previstos	Recursos disponibles		
Responsables de implantación	Jefe de Sección Asistencia al Estudiante		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Año	2019
Proceso/s	PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.		
Descripción de la mejora	Adelantar la tramitación de las Ayudas para Competencias Lingüísticas, adaptándonos a los periodos de examen del CEALM. Se establecen en la convocatoria 2 plazos para solicitar las ayudas, de forma que los que han obtenido el título en la convocatoria de Febrero pueden disponer lo antes posible de su Ayuda.		
Causa para su implantación	Favorecer a los estudiantes y agilizar la gestión		
Objetivos de la mejora	Agilizar la gestión, evitando la acumulación de solicitudes en el periodo octubre-diciembre.		
Recursos previstos	Personal Sección de Ayudas al Estudio		
Responsables de implantación	Equipo de calidad		

Previsión de Resultados	Implantarlo en el Ciclo 2019
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Año	2019
Proceso/s	PC 10.31. Gestión de la movilidad Nacional SICUE.		
Descripción de la mejora	Telematizar todo el procedimiento tanto para estudiantes IN como OUT.		
Causa para su implantación	Simplificar la gestión.		
Objetivos de la mejora	Mejorar la gestión y facilitar la tramitación al solicitante y coordinadores SICUE		
Recursos previstos	Personal Sección de Ayudas al Estudio		
Responsables de implantación	Equipo de calidad		
Previsión de Resultados	Implantarlo en el Ciclo 2019		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Año	2019
Proceso/s	10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora	Separar las convocatorias de grado y de máster		
Causa para su implantación	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar su movilidad		
Objetivos de la mejora	Hacer un estudio individualizado de la oferta de destinos para estudios de máster		
Recursos previstos	UMOVE		
Responsables de implantación	Relaciones Internacionales		
Previsión de Resultados	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar movilidad		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda) Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

Proceso		Año	2019
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019*

Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
---------------	---

Naturaleza de la propuesta	modificación indicador
Proceso/s	10.34
Descripción	propuesta de cambio del actual indicador P.C. 10.34-20 "Incremento porcentual de profesores/as de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa LLP/Erasmus" por el siguiente: "Incremento porcentual de movilidades realizadas por profesores/as de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa Erasmus + "
Justificación/Objetivo	El valor que queremos resaltar es el número de movilidades de se realizan. Un mismo profesor puede realizar más de una. Con la anterior forma de contabilización no se reflejaba adecuadamente.

Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
Naturaleza de la propuesta	Encuestas de satisfacción
Proceso/s	10.32 y 10.33
Descripción	Solicitud asesoramiento técnico al Servicio de Planificación y Evaluación para estudiar el método más adecuado para recabar al valoración de satisfacción de los estudiantes de movilidad internacional, tanto salientes como entrantes
Justificación/Objetivo	El actual modelo de recogida de percepción de satisfacción es inadecuado e insostenible, se hace mediante encuestas en papel y procesamiento manual

(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.

--