



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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC10	I.[PC 10.1]-01	Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	92,48	103,25	112,2	97,83		NP	123,7	
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	98,7	102,41	106,21	94,22		NP	57,86	
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	52,11	55,74	53,21	53,78		NP	0,19	
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	6,8	6,33	7,71	12,16		NP	5,77	
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	0,33	0,20	0,53	0,32		NP	0,19	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC10	I.[PC 10.21]-05	Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurrir en causa de reintegro, respecto al total de becarios	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	2,2	2,10	1,77	2,08		NP	1,84	
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	0,025	0%	0	0	SI	<= 1,5%	0	Cumplido
PC10	I.[PC 10.21]-07	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				49,54		NP	39,83	
PC10	I.[PC 10.21]-08	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				5,47		NP	3,98	
PC10	I.[PC 10.21]-09	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				4,39		NP	4,31	
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	87,35	135,39	150,7	99,66		NP	50,06	
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	0,00	0	0		NP	0	



Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	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	SI	>= 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	190,64	74,55	113,77	105,26		NP	82	
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	0,00	0	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	27,53%	38.86 %	46.09%	43,83		NP	46%	
PC10	I.[PC 10.32]-02	Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	97,68%	107.26 %	130.32%	107,69		NP	111,25	
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	127,69%	105.76 %	109.46%	103,75		NP	117,84	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
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	100,00%	100 %	89,65%	100	SI	100%	100%	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	96,08%	90.09 %	82.43%	87,78	SI	>=75%	100%	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%	91,7		>=85%	92,19	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-07	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				721		NP	606	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC10	I.[PC 10.32]-08	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				76,97		NP	5,82	
PC10	I.[PC 10.32]-09	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				4,87		NP	6,83	
PC10	I.[PC 10.33]-01	Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	86,01%	113,46 %	117.29%	120,08%		NP	110,05%	
PC10	I.[PC 10.34]-01	Incremento porcentual de <u>movilidades realizadas por profesores/as</u> de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa <u>Erasmus +</u>	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	98,21%	80 %	1,4	133,87%		NP	79,51%	
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	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP		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	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP		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	No procede. No existe la convocatoria	No procede. No existe la convocatoria	No procede	NP		NP	NP	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
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	No procede	100,00%	0%	100		NP	55,00%	
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 contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.	Anual	SAAE	60,00%	90,90%	69,23%	100		>=85%	100,00%	Cumplido
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	25,76	33,23	32,28	45,82		NP	41,36	
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	67,96	100,81	88,71	88,18		NP	93,81	
PC10	I.[PC 10.51]-03	Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	7,18	11,97	11,74	15,92		NP	12,66	
PC10	I.[PC 10.51]-04	Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	77,27	166,27	121,18	141,75		NP	76,03	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Compromiso Calidad Asociado 2019	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
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%	96,26%	98,77%	100	SI	100%	99,84	Incumplido
PC10	I.[PC 10.51]-06	Incremento porcentual de estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares respecto del curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				95,64		NP	97,95	
PC10	I.[PC 10.51]-07	Valor medio del número de personas atendidas al año	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				16,23		NP	13,95	
PC10	I.[PC 10.51]-08	Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				1,44		NP	2,85	
PC10	I.[PC 10.51]-09	Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos	Anual, cálculo fin de curso	SAAE				1,23		NP	3,10	
PC10	I.[PC 10.52]-01	Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.	Anual, cálculo fin de curso	SAAE	218,18	70,83	54,17	123,08		NP	112,5	



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

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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 (discapac.)	SAAE	SD-Sin informe			-	3,92	-	-	3,92	-		3,92 (1)	
EP-44-PC10 (movilidad)	SAAE		4,6			4,23		-	4,2	-	(2)		
EP-43-PC10 (prácticas)	SAAE		4,28			4,09		-	4,09	-		4,19	
EP-66-PC10	SAAE							Nueva en 2019			Sin informe por incidencia informática		

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

(1) Bienal

(2) Para este ciclo no se ha realizado la medición. Pendiente de revisión de la encuesta

INFORME ENCUESTAS 2019: POST-SERVICIOS

PC. 10.32 Movilidad Internacional

En el informe de seguimiento del ciclo de gestión 2018 se indicó que “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)”.

La Universidad de Jaén (UJA) se sitúa como la segunda universidad mejor valorada en el ranking de satisfacción de alumnado internacional 2019 que realiza el portal Studyportals, que dio a conocer los resultados de su encuesta anual en la que se incluyen las 19 universidades españolas y dos centros o institutos de estudios superiores que obtuvieron una puntuación superior a 4,0.

En concreto, la Universidad de Jaén ha obtenido una calificación de satisfacción global en función de las revisiones emitidas por sus estudiantes internacionales en el sistema de 4,5 en una escala de 5 puntos (9 puntos sobre 10). En cuanto a las medidas parciales, ha obtenido una puntuación de 4,3 en Interacción estudiante-profesorado (la media nacional es de 3,94); 4,1 en Atractivo para el desarrollo profesional (al igual que la media nacional); 4,2 en diversidad del alumnado (media nacional de 3,78) y 4,0 en calidad del estilo de vida y oferta cultural en la ciudad (media nacional de 4,04). “La Universidad de Jaén se encuentra por tanto por encima de la media nacional en la mayoría los indicadores parciales”.

La UJA se sitúa en este ranking justo detrás de la Universidad Pontificia de Comillas e igualada en puntuación con la Universidad Politécnica de Madrid, siendo estas dos últimas universidades (UJA y Politécnica de Madrid) las públicas españolas con mejor clasificación en este ranking de satisfacción. La mayor puntuación de satisfacción en España la obtiene Zaragoza Logistics Center, un Instituto de Investigación y Formación afiliado a la Universidad de Zaragoza y al Massachusetts Institute of Technology. Asimismo, dentro de las mejores universidades puntuadas, tras la Universidad de Jaén, también se sitúan otras universidades andaluzas como la Universidad de Cádiz (4,2) y las Universidades de Granada, Pablo de Olavide y Sevilla, con un grado de satisfacción global de 4,1 sobre 5.

A nivel mundial, las instituciones mejor valoradas en este ranking en la edición de 2019 fueron Chalmers Institute of Technology (Suecia) en satisfacción global; Kühne Logistics University (Alemania) en Calidad de Vida estudiantil y de la ciudad; la Universidad de Cambridge (Reino Unido) en Interacción alumnado-profesorado y el Instituto Tecnológico de Monterrey (México) en atractivo para el Desarrollo Profesional.

Studyportals es un portal de selección de estudios internacionales en grado y máster con sede central en Eindhoven (Holanda) que reúne información de 3.500 universidades pertenecientes a 114 países y alcanza a una población potencial de más de 36 millones de estudiantes potenciales. Aunque el portal recibe comentarios y evaluaciones de prácticamente todas las universidades españolas, solo publica los resultados de las instituciones que, habiendo obtenido un número representativo de evaluaciones, superan una puntuación de satisfacción global superior a 4,0 puntos. En esta situación están 21 universidades y centros de estudios superiores en España, la mayor parte de ellas universidades públicas.



Este portal ha reunido durante el curso académico 2018/2019 opiniones de 45.000 estudiantes en todo el mundo que llevan a cabo un período de movilidad internacional o bien estudian como estudiantes regulares en una universidad extranjera. Estas opiniones se organizan en subapartados relacionados con la calidad académica del programa que cursan: calidad de la interacción alumnado-profesorado, atractivo para el desarrollo profesional, diversidad del alumnado, calidad del estilo de vida y atractivo de la ciudad.

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 619, (559 en 2018, 555 en 2017, 559 en 2016, 593 en 2015, 652 en 2014, 790 en 2013 y 701 en 2012) incrementándose ligeramente la percepción de satisfacción del ciclo anterior, que agrupa a los que responden muy satisfecho y satisfecho con un 82,7% (79% en 2018, 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, disminuido el número de respuestas con valoración muy insatisfecho, con 1,1% en 2019 (2.1% en 2018, 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

En anteriores ocasiones hemos señalado 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 2018 y 2019 (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 Ocañar 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 on line 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 automatizada 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 evalué 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 SIGC-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 ayudará 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
- ~~Gestión realizada (A valorar por la Unidad. En caso de no estimar su inclusión se sustituiría por Atención recibida).~~

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:

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	171	Marca el propósito de tu consulta:		¿Con qué frecuencia acudes a ventanilla?	
		Beca de Régimen General	83	Frecuentemente	27



Datos extraídos a 18 de
enero de 2019
Período: curso
académico
2017/2018

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.

Para el ciclo de gestión 2019 no es posible disponer de datos debido a que, junto a otros procesos de encuestas de la Universidad de Jaén ha sido afectado por problemas informáticos.

ENCUESTA PRÁCTICAS DE EMPRESA 2018/2019

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 01/09/2018 hasta 31/08/2019

Número de Encuestados	619
Desglose	Respuesta ▼



Respuesta	Encuestados	%
Muy insatisfecho	7	1,131
Insatisfecho	14	2,262
Algo satisfecho	86	13,893
Bastante satisfecho	257	41,519
Muy satisfecho	255	41,195

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

Número de Felicidades: 24.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SAAE	PC10	9	100	1,63	-	-	-	24

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

No procede

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-2019-CL-SAAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias.

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

El resultado del indicador "Incremento porcentual de estudiantes con NEE, respecto del curso anterior" ha supuesto un aumento de 11 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 146 en el curso 2018/2019.

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 la primera década, 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 continúa en el curso 2018/2019 (7.853) y que mantiene una relación directa con la bajada en el número de estudiantes de grado matriculados en la Universidad de Jaén.

El segundo “Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del MECD, sobre el total de estudiantes potenciales” Este indicador mantiene en el inicio 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 y en el curso 2017/2018 el porcentaje continúa prácticamente igual que en curso precedente (53,56%).

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 2018/2019 es del 53.56%.

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 2019 ha disminuido en 0,19% el porcentaje de recursos, con una disminución proporcionalmente mayor que la bajada en el número de solicitudes de beca.

El quinto “Porcentaje de becarios del MECD del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios”. El resultado de este indicador apenas había experimentado variación durante un largo periodo, manteniendo su estabilidad en cifras que en ningún caso alcanzaban el 2%. Sin embargo, esta situación se alteró 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 y en el curso 2017/2018 se mantiene prácticamente el mismo número (117). 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 el ciclo de gestión 2019, 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 tuvo un valor de 49.54, disminuyendo hasta el 39,48% en 2019.

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

La medición del ciclo 2018 alcanzó un valor de 5.47, disminuyendo hasta 3,98% en 2019.

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

La medición del ciclo 2018 tuvo un valor de 4.39, muy parecida a la del ciclo de gestión 2019 con 4.31.

El análisis conjunto de los tres indicadores comparando su comportamiento con el ciclo precedente indica que ha habido una disminución leve tanto en las personas atendidas como en el tiempo de espera y más leve en el tiempo medio de atención.

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

Este proceso, que históricamente ha ido incluyendo procedimientos que han ido cambiando, bien por inclusión de nuevos o por desaparición de alguno existente, agrupa



actualmente las ayudas complementarias a la movilidad internacional, la 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). En el curso 2018/2019 no se han contabilizado las solicitudes de los procesos de movilidad internacional, que han pasado a gestionarse a través de la aplicación informática UMOVE, razón por la que el curso 2018/2019 experimenta una disminución tan significativa respecto del curso anterior, quedándose en 2.081.

“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 100 días naturales”. Este indicador, introducido



en el año 2012, mantiene también en 2019 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, hemos planteado 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, si bien en la medición de este ciclo ya se ha realizado la contabilización de 100 días.

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% en los tres últimos cursos, 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 movidades en el programa Resto del Mundo (72 en 2013/2014 por 66 en 2012/2013), ya que el número de movidades 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 produjo una disminución, situándose en valores de dos años antes. Por su parte en el curso académico 2018/2019 se experimenta un leve aumento en la totalidad de los programas de movilidad internacional: Erasmus Ka 103 estudios, Ka 103 prácticas y Ka 107 (en total 586 estudiantes frente a los 501 del curso precedente).

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 el 2017/2018 con una disminución de un 6%. Por su parte en curso 2018/2019 se ha producido un aumento en todos los programas, tanto Erasmus Ka 103 (1047 sobre 947), en Ka 107 (16 en 2018/2019 y 6 en 2017/2018) y el aumento más significativo en el programa propio Resto del Mundo con 337 frente a 235 en el anterior. 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 movidades. En cualquier caso, el Vicerrectorado de Internacionalización dentro de la planificación estratégica de la Universidad de Jaén ha considerado que no es conveniente un incremento anual significativo a partir de este curso para centrarse más en aspectos cualitativos de ajuste oferta- demanda más que en el crecimiento puramente cuantitativo de la oferta.

“Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de cuatro meses desde la publicación de la convocatoria”. En el ciclo de gestión 2017 se superó el plazo debido a que se realizó 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 planteó una no conformidad interna cuyas acciones han permitido que en el ciclo de gestión 2018 se haya cumplido de nuevo con el 100% y asimismo ha ocurrido en el ciclo de gestión 2019.

“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 fue del 87.78%. En el ciclo de gestión 2019 este procedimiento se realiza directamente a través de la aplicación informática UMOVE, habiéndose alcanzado su cumplimiento en la totalidad, razón por la que hemos propuesto la eliminación de este indicador para el siguiente ciclo de gestión.

“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 y de un 92,09% en el ciclo de gestión 2019.

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 tuvo un valor de 72.1. La correspondiente al ciclo de gestión 2019 ha sido del 60,6.

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

La medición del ciclo 2018 obtuvo un valor de 76.97. Por su parte en el ciclo 2019 el valor ha sido de 5,82.

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

La medición del ciclo 2018 tuvo un valor de 4.87, la del ciclo de gestión 2019 ha sido de 6.83.

No es posible realizar un análisis comparado de los dos ciclos de gestión debido a que en el curso 2017/2018 la plataforma QMATIC estuvo varios periodos inutilizada debido a problemas técnicos que sólo afectaron a la contabilización de los procesos de movilidad internacional y que se solventó para el curso siguiente.

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

"Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto del curso anterior". En el periodo 1999-2011 ha habido un incremento constante en el número de estudiantes extranjeros, que disminuyó algo en 2011/2012 respecto del anterior (en 36 estudiantes) pero que recupero el aumento en el curso 2012/2013 con 199 estudiantes más debido en gran medida al mayor número de movildades en el programa Resto del Mundo, que supuso un aporte del 53% de la movilidad entrante, superando por primera vez en ese año a los provenientes del programa Erasmus, y que tuvo en los 107



estudiantes brasileños del programa Ciencias sin Fronteras el responsable principal del aumento. En el curso 2013/2014 se ha producido una disminución, tanto en el programa Erasmus con 52 estudiantes menos, como en el Resto del Mundo con 32. A pesar de la minoración en este último programa, por segundo año consecutivo las cifras de estudiantes entrantes en el programa Resto del Mundo superan a las del programa Erasmus (en el curso 2013/2014 322 estudiantes en programa Resto del Mundo y 300 en el programa Erasmus).

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 incrementó en un 3%. El crecimiento de los dos últimos ciclos tiene su razón fundamental en la incorporación de la nueva convocatoria Erasmus Ka 107. En el ciclo de gestión 2019 también se ha incrementado el número de movidades del programa Ka 107 (121 frente a 76) y el del Resto del Mundo (451 en 2019 por 238 en el ciclo anterior), si bien ha habido un retroceso en el programa Erasmus Ka 103 que agrupa a movilidad de estudios y prácticas en empresas en el que ha habido un descenso (369 estudiantes en 2019 frente a 390 en 2018) si bien en el conjunto de los programas se experimenta un aumento en el número de estudiantes (941 en 2019 por 855 en el ciclo precedente).

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 movidades. En el ciclo de gestión 2019 se ha producido una disminución, en concreto 73 movidades frente a las 83 del ciclo anterior. 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 movidades, 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 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 existía certeza de que persista esta situación en el futuro, tampoco hay fundadas esperanzas de que cambie. Debido a esta situación se han mantenido en los últimos cuatro ciclos de gestión, pero hemos considerado que ha llegado el momento oportuno de plantear su eliminación para el siguiente ciclo.

“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. Por su parte en el curso 2018/2019 ha habido una reducción significativa de proyectos respecto al curso precedente (11 en el ciclo de gestión 2019 por 20 en 2018).

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 produjo un cumplimiento del 69.23% lo que supuso plantear una no conformidad interna con el objeto de corregir las razones que han impedido alcanzar el nivel de cumplimiento adecuado. Las medidas adoptadas permitieron corregir la



situación, alcanzándose el 100% de cumplimiento en el siguiente ciclo de gestión. En el ciclo 2019 también se ha conseguido un 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 produjo 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 fue debido a una disminución del número de estudiantes inscritos como a los que realizan prácticas (40 menos) y en el curso 2018/2019 se ha producido un descenso en el indicador debido a la reducción del número de estudiantes en prácticas (18) y un aumento en el número de inscritos en Ícaro (163).

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, 2018 y 2019 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, 97 en 2017/2018 y 91 en 2018/2019, 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) y disminuyendo nuevamente en el curso 2018/2019 (111).

Sobre las causas de la totalidad de renunciaciones del periodo 2006-2019, 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 fue 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, que no se ha podido cumplir en el ciclo de gestión 2019, alcanzándose un cumplimiento casi total (99.84%) y cuya explicación radica esencialmente en los problemas organizativos sufridos por ausencias coyunturales de personal en un determinado periodo de elevado volumen de gestión.

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 tuvo un valor de 16.23, habiendo disminuido en el ciclo 2019 en algo más de dos puntos (13.95).

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, aumentando en el ciclo 2019 hasta el valor de 2.85.

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, incrementándose hasta 3.10 en el ciclo 2019.

El análisis conjunto de los tres indicadores pone de manifiesto que el ciclo 2019 se ha comportado, respecto del precedente, con un menor porcentaje de atenciones que han ocupado un tiempo medio de atención superior lo que ha significado también un incremento del tiempo medio de espera para ser atendido.

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 a



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, que ha continuado la tendencia con 18 contratos en el curso 2018/2019.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/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 9 quejas en el año 2019 no han permitido detectar actuaciones susceptibles de mejora.

Nuestro compromiso de respuesta es inmediato con una media de algo más de un día, en concreto 1,63 días en quejas.

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.

Los resultados de satisfacción de los estudiantes de movilidad internacional a través del informe internacional study portal se publicaron en la página web principal de la Universidad en el apartado de noticias de interés y ha tenido amplia difusión entre la comunidad universitaria e incluso medios de comunicación de ámbito provincial, pero 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 relacionados con el ámbito de nuestras actividades en los que participamos se suele aludir al elevado nivel de satisfacción general de nuestros usuarios, especialmente en el ámbito de las prácticas en empresas.

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 2019 consideramos como objetivo mantener en el ámbito de la movilidad internacional los resultados dentro de los niveles de satisfacción alcanzados en el ciclo anterior, que consideramos conseguido si bien no se puede comparar con la misma



fueron debido a que el estudio internacional study portal no se realiza con carácter anual. 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 96.61%. Respecto de la encuesta post-servicio de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales al tener un carácter bienal no tiene asociado objetivo para el año 2019.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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 2019 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 el "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.). Para el ciclo de gestión 2020 es previsible que se agraven las situaciones descritas por la amenaza que supone la marcha de dos personas con un elevado nivel de responsabilidad en la organización: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante con más de 20 años de experiencia cada uno en su puesto.

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 porque no se ha realizado el proceso de contratación para la adquisición del



programa informático. 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 2019 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 ciclo de gestión 2019 ha habido un desarrollo del programa informático UMOVE que si bien no se ha completado si ha supuesto un avance significativo no exento de ciertas dificultades generadas fundamentalmente porque las diferentes universidades que forman el consorcio tienen en algunas cuestiones visiones diferentes o modelos de gestión específicos que dificultan soluciones homogéneas.

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 hubo 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. En 2019 ha habido una disminución significativa, prácticamente la mitad, de solicitudes con documentación incompleta lo que ha supuesto un gran avance en la gestión. Esperamos que esta tendencia continúe en próximos ejercicios.

Asimismo, la mejora propuesta para el ciclo de gestión 2019 en el PC. 10.22 Gestión de Ayudas Propias ha sido efectiva ya que al dividir la gestión de las ayudas para competencias lingüísticas en dos periodos, adaptados a las convocatorias de exámenes del Centro Avanzado en Lenguas Modernas (CEALM) ha supuesto una agilización en la gestión y ha evitado la acumulación de solicitudes en el periodo entre octubre y diciembre que hemos podido dedicar fundamentalmente a la gestión de las becas del Régimen General del Ministerio que es el proceso con mayor volumen de gestión.

Por su parte la mejora planteada para el ciclo 2019 en el PC 10.31 gestión de la movilidad nacional SICUE de telematizar completamente el proceso de gestión de la movilidad, tanto de entrantes como de salientes ha supuesto considerables ventajas al facilitar la gestión, mejorar la seguridad de los procedimientos administrativos, facilitar la



tramitación a los usuarios, tanto los solicitantes (estudiantes) como los responsables académicos (coordinadores).

El ciclo de gestión 2019 en los procesos de movilidad internacional ha estado afectado de manera notable por la implantación progresiva 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 algunos problemas, tanto personales como de gestión, pero cada vez se han podido apreciar mejor las innumerables ventajas que nos aporta y un aumento en el conocimiento de las funcionalidades de la aplicación por el conjunto del personal.

En este ciclo se han consolidado mejoras que se iniciaron en otros anteriores 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 contribuyen 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. La propuesta de mejora para el ciclo de gestión 2019 de distinguir las convocatorias de grado y máster, fundamentalmente para poder favorecer la movilidad académica de estos últimos ha supuesto un gran avance en la satisfacción de los estudiantes de máster al incrementar sus posibilidades reales de movilidad.

En el ámbito de los servicios ligados a la empleabilidad y emprendimiento se han realizado una gran cantidad de actuaciones en el ámbito del Plan de Transferencia, Empleo y Emprendimiento, 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 2019.



C1. Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

En el ciclo de gestión 2019 se ha producido un avance notable en el desarrollo de la aplicación informática de movilidad internacional UMOVE que afecta a los procesos de movilidad internacional (PC. 10.32, 33 y 34) así como a la movilidad nacional (PC. 10.31) que está permitiendo que se vayan progresivamente automatizando los procedimientos administrativos asociados, lo que por un lado facilita la gestión y por otro incrementa la seguridad y rapidez. El proceso de implantación de la nueva herramienta informática no ha estado exento de dificultades, tanto para las personas que la utilizan en la gestión que deben de modificar hábitos y generar nuevos como en los usuarios ya que la forma de acceder a los servicios también se ha modificado. El proceso de transición, que es continuo, en la medida en que se van incorporando nuevos módulos parciales del programa hace que persistan las dificultades señaladas, si bien se circunscriben a aspectos concretos y reducidos.

Por otra parte, a pasar de la gran ventaja que consiste en que el programa informático UMOVE esté desarrollándose por un conjunto de universidades, lo que permite compartir conocimientos y experiencias, también supone dificultades en la medida en que tratar de converger hacia un modelo homogéneo de procesos supone en determinados casos realizar cambios significativos a nivel interno, lo que genera tensiones y necesidades de adaptaciones no siempre fáciles de interiorizar en las organizaciones. En cualquier caso, la valoración general del proceso de implantación del programa es claramente satisfactorio, lo que confirma, por un lado, la consideración de oportunidades señaladas en el análisis DAFO: O-1 y O-2, así como de las amenazas: A-1 y A-2, que persistirán para el ejercicio 2020 si bien de manera más atenuada.

En el ciclo de gestión 2019 las debilidades asociadas a la inestabilidad y falta de estructura estable del personal señaladas en el análisis DAFO: D-1 y D-2, respectivamente, se han mantenido generando dificultades en la gestión y que afectan, tanto a las personas que prestan los servicios como a los destinatarios de los mismos. Esta situación, con tendencia a la cronificación, afecta de manera negativa al clima laboral al exigir permanentemente formar a nuevas personas en el conocimiento de los procedimientos administrativos, perdiéndose una parte del valor del capital humano asociado a la experiencia. Esta situación se agravará en el ciclo de gestión 2020 debido a que dos personas que ocupan puestos de destacada responsabilidad en la estructura organizativa del Servicio: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante dejarán el Servicio tras más de 20 años de actividad en el mismo. Es obvio que estas ausencias tendrán una repercusión inicial negativa, máxime cuando las personas que ocuparán estos puestos vacantes lo harán con un carácter provisional. Si bien esperamos poder compensar estas amenazas con nuestras fortalezas señaladas en el análisis DAFO: F-1 y F-2, tanto la implicación de las personas que forman parte del Servicio, independientemente del tiempo que están desempeñando su actividad laboral, así como la madurez en la sistematización de la mayoría de nuestros procesos, que permite facilitar la planificación de los flujos de actividad.

Por lo demás el análisis DAFO realizado mantiene su vigencia, matizado por determinadas incertidumbres, que dado su carácter externo podemos considerar como amenazas y que vendrán derivadas de cambios normativos del nuevo gobierno nacional en determinados procesos con un gran volumen de gestión, tanto en el PC: 10.21, Gestión de becas y ayudas



del Ministerio de Educación que ha anunciado cambios que incrementarán significativamente el número de solicitudes y tendrán repercusión en la gestión, como en el PC: 10.51, Gestión de Prácticas en empresas e instituciones, proceso sobre el que se está especulando con cambios significativos y que de producirse tendrán una gran repercusión, tanto en la gestión como en los usuarios y agentes colaboradores (empresas y organizaciones públicas).

ACTIVIDADES DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO

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



1. Feria de Empleo y Emprendimiento

Con el objetivo de acercar experiencias de empleo y emprendimiento a la comunidad universitaria, se realiza desde el año 2017 la Feria de Empleo y Emprendimiento de la Universidad de Jaén, 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 Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad 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
2019	Se pospone hasta abril de 2020					

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

2. Formación para el Empleo

La Universidad de Jaén a través de su Vicerrectorado de Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad y Emprendimiento 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	6
	Nuevas tendencias en procesos de selección	2
	Recursos y tendencias de empleabilidad online.	1
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 Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad y Emprendimiento 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					PREMIO 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 IV 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 2018/2019, 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
2018/2019	IV Edición (2019)	7	12	1	4

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

6. Programa de emprendimiento INSIDE UJA

El programa INSIDE UJA está configurado como un concurso dividido en tres fases y tiene como objetivo principal fomentar el espíritu emprendedor y apoyar la creatividad, la innovación y el emprendimiento de todas las personas y titulaciones.

Primera Fase: Identificando necesidades.

Segunda Fase. Solución Ideal.

Tercera Fase. Desarrollo Empresarial.

CURSO ACADÉMICO	Fases	Premios
2018/2019	1ª FASE IN	5
	2ª FASE SI	6
	3ª FASE DE	3

7. Foro de Emprendedores LINCE

La Universidad de Jaén participa como entidad colaboradora del Foro LINCE y como miembro de la Comisión Técnica constituida en este foro. El Foro Lince 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



durante el año 2019 se ha llevado a cabo a través de su implicación en las acciones recogidas en la siguiente tabla:

Comisión Técnica	Resultados	Mesas de Selección
2 reuniones de coordinación convocadas por Ferias Jaén	Foro LINCE 2019, se pospone a marzo de 2020	Foro LINCE 2019 se pospone a marzo de 2020

8. 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 2019, 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.

9. 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



10. Programa Explorer

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
2019	20	26

11. Cátedra Andalucía Emprende

La Cátedra Andalucía Emprende, adscrita al Departamento de Organización de Empresas, Marketing y Sociología de la Universidad de Jaén, ha desarrollado su actividad en los años 2018 y 2019.

Está subvencionada por el Programa de Cátedras Andalucía Emprende de la Junta de Andalucía, que tiene como finalidad promover y fomentar la cultura y la actividad emprendedora y empresarial entre los alumnos y alumnas de grado y postgrado, egresados y egresadas, docentes e investigadores y personal de administración en el ámbito de la comunidad universitaria andaluza.

Desde la Cátedra se ha organizado la actividad formativa: Curso de Emprendimiento Universitario en la que se han impartido seis talleres, uno de ellos en el Campus de Linares.

EMPRESARIADO UNIVERSITARIO		
AÑO	CAMPUS	ACTIVIDADES FORMATIVAS
2018	Jaén	Ingeniería y Arquitectura
		Ciencias
		Humanidades y Trabajo Social
		Ciencias de la Salud
		Sociales y Jurídicas
	Linares	Ingeniería y Arquitectura

12. Formación FoCo (Formación en Competencias)

El Vicerrectorado de Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad y Emprendimiento de la Universidad de Jaén, organiza el programa de actividades de formación que, en colaboración con entidades e instituciones externas a la Universidad de Jaén, impulsado el fomento de la



empleabilidad y el emprendimiento de la comunidad universitaria, con especial atención a sus estudiantes.

Las actividades formativas se imparten en el Campus de Jaén y en el de Linares a lo largo del curso 2018/2019. Tienen formato de jornadas y talleres de máximo dos horas de duración con el fin de favorecer la participación, ya que se programan en horarios compatibles con las clases.

13. 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
2019	Jaén	4
	Linares	3

14. Formación Cívico Tributaria

La Universidad de Jaén colabora con la Delegación Territorial de la Agencia Tributaria en Jaén, en el fomento de la educación cívico tributaria de la comunidad universitaria, con especial atención a sus estudiantes, por lo que desarrolla durante el curso 2018-2019 un primer Ciclo de Conferencias en la Universidad.

FORMACIÓN FINANCIERA EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	
Curso	ACTIVIDADES FORMATIVAS
2018-2019	Presentación de las Conferencias. Los impuestos construyen nuestro futuro. ¿Me importan los impuestos? Barómetro fiscal: ingreso y gasto público
	¿Cómo me ayuda la Agencia Tributaria? Mis primeras declaraciones. Como emprender una nueva actividad
	¿Quieres saber cómo investiga la Inspección de la Agencia Tributaria?
	Socorro. La inspección ha venido a mi negocio
	La Aduana Moderna y su papel en la lucha contra el fraude fiscal



	¿Quién y cómo recauda nuestros impuestos?
	¿Quieres trabajar en la AEAT?

15. 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.

16. Red de antiguos/as alumnos/as empresarios/as

El Vicerrectorado de Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad y Emprendimiento, 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
2019	225

17. 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, el cual puede consultarse en el [Portal de Empleo, Prácticas y Emprendimiento de la UJA](#).

SOLICITUDES DE AYUDAS ECONÓMICAS PARA EL FOMENTO DE CREACIÓN DE EMPRESAS									
CONVOCATORIA	AUTÓNOMOS		SOCIEDADES			COOPERATIVAS	TOTAL DE AYUDAS CONCEDIDAS	DESESTIMADAS	DENEGADAS
	M	H	E B C	SL	SLU				



Curso 2014/15	17	13	3	1	1	-	35	7	33
Curso* 2015/16	16	6		2	1	2	27	3	19
Curso 2016/17	10	6		-	8	-	24	0	8
Bienio 2018/19	16	10		2	1	3	32	2	16
*A partir de este curso se convoca una ayuda económica específica para las EBCs									

18. 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
	2019	6	14
LINARES	2015	--	--
	2016	1	8
	2017	1	6
	2018	1	8
	2019	2	4

19. 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. Y, con motivo del 25 Aniversario de la Universidad de Jaén, en el curso 2017/2018 cambia su denominación a Alumni Generación UJA.

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 TARIETA

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
2018/2019	145	70	215
TOTAL			2.037

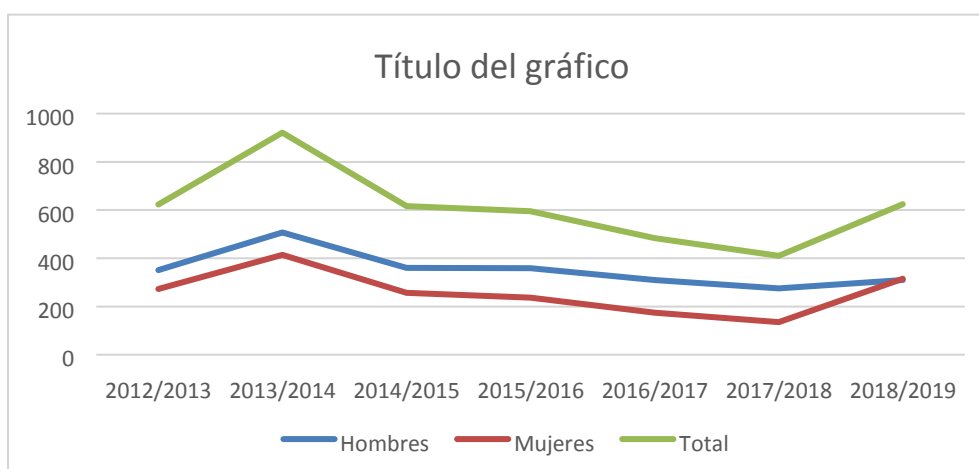
NÚMERO DE COMUNICACIONES A TITULADOS CON TARJETA POR MES DE ENVÍO

CURSO ACADÉMICO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
2012/2013	7	19	19	14	8	8	20	15	16	12	1	139
2013/2014	14	18	4	8	19	12	15	19	17	13	27	166
2014/2015	12	16	19	12	14	12	22	12	18	14	7	158
2015/2016	33	21	9	10	7	10	22	11	18	14	7	162
2016/2017	24	20	21	15	18	24	46	18	24	26	12	248
2017/2018	*43											
2018/2019	43											
*A partir de este curso se recoge la totalidad de la información en la publicación El Boletín, de carácter semanal												



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EGRESADOS CON TARJETA DISTRIBUIDOS POR SEXO

	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
2018/2019	309	315	624
TOTAL			4.273

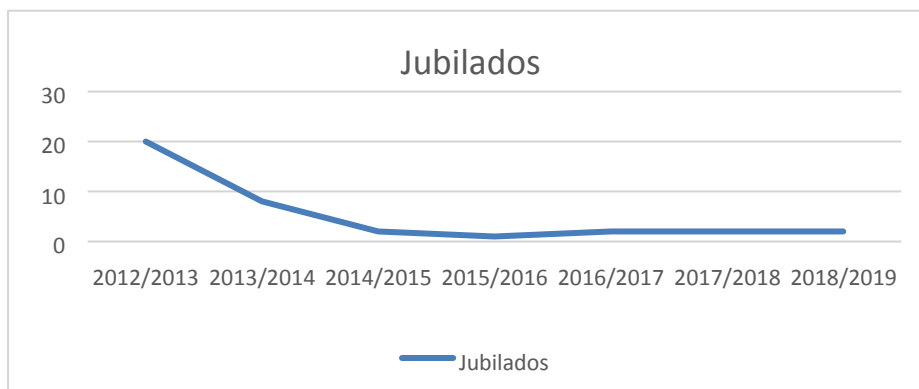


EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE AMIGOS JUBILADOS CON TARJETA. Cursos 2012-2017

CURSO ACADÉMICO	TOTAL
2012/2013	20
2013/2014	8
2014/2015	2
2015/2016	1
2016/2017	2



2017/2018	2
2018/2019	2
TOTAL	37



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

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

Código:	SAAE-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	No procede de riesgo/oportunidad.
Proceso:	PC 10.4. Gestión de la cooperación.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.		
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		
Objetivo de la mejora: (2)	Poner a disposición de la comunidad universitaria estos recursos bibliográficos.		
Recursos previstos: (3)	Recursos disponibles en la Oficina de Cooperación y Voluntariado. Para su implementación es necesaria la colaboración del Servicio de Biblioteca.		
Responsable de implantación:	Técnico de Relaciones Internacionales.		
Previsión de resultados:	Se habrán integrado en el catálogo general de la biblioteca las publicaciones de las que se dispone en el despacho de la Oficina de Cooperación y Voluntariado.		
Grado de prioridad:(4)	Media. Implantación en este ciclo.		



Planificación de la implantación (5)	1. Planificación de la actuación junto al Servicio de Biblioteca; 2. Ejecución de la actuación siguiendo las instrucciones del Servicio de Biblioteca; 3. Comprobación de que las publicaciones de que se dispone en la Oficina de Cooperación y Voluntariado aparecen en el catálogo general de la Biblioteca.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	No procede.			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-19	Finalización:	may-20
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	1. En proceso. Se han remitido los libros a la biblioteca de cara a su catalogación y posterior devolución a nuestra dependencia.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				

Código:	SAAE-02-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora en el proceso temporal de la estancia de los estudiantes que realicen prácticas académicas externas en las empresas y entidades.
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 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.		
Objetivo de la mejora: (2)	Evitar distorsiones entre las fechas reales de estancia del estudiante en la empresa y las fechas de cotización a la seguridad social. Afecta al grupo de interés de las empresas y entidades de acogida en tanto en cuanto tienen que remitir a la Universidad copia del IDC (documento acreditativo de las altas/bajas en el sistema de cotización a la seguridad social).		
Recursos previstos: (3)	Recursos disponibles. No participan otras Unidades en el proceso, ni es necesaria autorización expresa para su implantación.		
Responsable de implantación:	Jefe de Sección Asistencia al Estudiante.		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:(4)	Media. Para poder evaluar correctamente los resultados, es conveniente su implantación en varios ciclos.		
Planificación de la	Esta mejora no procede del ciclo anterior. Hito 1: Septiembre 2019: Contabilizar todas las renuncias a la prácticas extracurriculares recibidas en el curso 2019/2020. Hito 2: Solicitar a		



implantación (5)	las empresas en las que hayan estado haciendo prácticas el documento justificativo de la baja en la seguridad social del estudiante que ha renunciado. Hito 3: comprobación de fechas de renuncia y fechas efectivas de baja en la seguridad social.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-19	Finalización: ago-20
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Se establecerán dos ratios: el primero entre el número de renuncias recibidas y el número de documentos de baja enviados a la UJA por las empresas y el segundo entre el número de renuncias cuyas fechas coincidan con los documentos de baja en la seguridad recibidos. Grado de implantación: en proceso. Desde septiembre 19 hasta diciembre 19 han habido 23 renuncias y se ha recibido el IDC de 19 de ellas.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	SAAE-03-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora.
Proceso:	PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.		
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.		
Objetivo de la mejora: (2)	Agilizar la gestión, evitando la acumulación de solicitudes en el periodo octubre-diciembre. Además del impacto que supone en el atributo de calidad (Adecuación del tiempo empleado en la resolución de la demanda de prestación del servicio).		
Recursos previstos: (3)	Personal Sección de Ayudas al Estudio, no son necesarios recursos adicionales.		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad.		
Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2019.		
Grado de prioridad:(4)	Media, implantación en el siguiente ciclo.		
Planificación de la implantación (5)	1º publicación de la convocatoria (marzo-abril), 2º publicación del primer listado provisional de beneficiarios (mayo-julio), 3º publicación del listado definitivo de beneficiarios (noviembre-diciembre).		



Código:	SAAE-05-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.		
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 y asegurarnos de que tiene oferta de asignaturas a cursar en la institución de destino.		
Objetivo de la mejora: (2)	Hacer un estudio individualizado de la oferta de destinos para estudios de máster.		
Recursos previstos: (3)	UMOVE, personal de Relaciones Internacionales y el Vicerrectorado y la colaboración de los coordinadores de plazas de movilidad y de máster.		
Responsable de implantación:	Relaciones Internacionales.		
Previsión de resultados:	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar movilidad así como la de los estudiantes de grado, posibilitando el estudio pormenorizado de la oferta para cada titulación.		
Grado de prioridad:(4)	Media.		
Planificación de la implantación (5)	Abril de 2019 primera convocatoria. Convocatorias sucesivas en otoño de 2019.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	<p>La primera convocatoria del curso 19/20 se realizó el 17 de diciembre con alguna plaza de máster, pero mayoritariamente de grado. http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/convocatoria_erasmus.pdf.</p> <p>Posteriormente se realizó la convocatoria de máster el 8 de abril. http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/Conv_erasmus_master_2019-20.pdf.</p> <p>el 14 de octubre se realizó otra convocatoria para estudiantes de nuevo ingreso de máster. http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_segundo_semestre_19-20.pdf</p> <p>Y la convocatoria del 8 de octubre. http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_mba_2019-20.pdf</p> <p>Con ello se permite a los estudiantes realizar movilidad estando matriculados de máster o de grado.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			





10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Año
	2019
Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Equipo de proceso.	6

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:	SAAE-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora.
Proceso:	PC 10.4. Gestión de la cooperación.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante / Oficina de Voluntariado y Cooperación para el Desarrollo.		
Descripción de la mejora:	Realizar una encuesta anual de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio prestado.		
Causa para su implantación:	Conocer de manera directa la percepción de satisfacción de nuestros usuarios.		
Objetivo de la mejora: (2)	Medir la satisfacción de los/as usuarios y mejorar los servicios que se les presta.		
Recursos previstos: (3)	Recursos disponibles, humanos e informáticos.		
Responsable de implantación:	Técnico de Relaciones Internacionales.		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:(4)	Media. Implantación en este ciclo.		
Planificación de la implantación (5)	Se diseñara la encuesta; se identificarán los grupos de usuarios/as objetivo; Se pasará la encuesta; Se tratarán los datos obtenidos.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Marzo de 2020	Finalización: Diciembre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



Código:	SAAE-02-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora.	
Proceso:	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral.			
Unidad/es:	Servicio de atención y ayudas al estudiante.			
Descripción de la mejora:	<p>En la actualidad, por cada oferta de prácticas académicas externas extracurriculares se genera una Resolución de convocatoria y otra Resolución Definitiva de concesión. Se llegan a alcanzar cada curso académico las 2.000 resoluciones, que se firman por el correspondiente Vicerrector. La recopilación y gestión de toda esa documentación ocupan un tiempo que se ha ido incrementando cada curso académico, además del correspondiente gasto en papel, electricidad, tóner, ...</p> <p>Por ello se propone evitar la impresión en papel, generando la misma en formato pdf (la aplicación utilizada lo permite con facilidad) y procediendo a la firma electrónica por parte del Vicerrector.</p> <p>La documentación se almacenará informáticamente en una estructura de directorios organizada por curso académico y mes con la descripción inequívoca de cada expediente a través del número de oferta.</p>			
Causa para su implantación:	Mejorar la gestión con los recursos disponibles.			
Objetivo de la mejora: (2)	Optimización de tiempos y eficiencia ambiental, menor gasto de papel, tóner, electricidad...			
Recursos previstos: (3)	Recursos disponibles. No participan otras unidades en el proceso, ni es necesaria autorización expresa para su implantación.			
Responsable de implantación:	Jefe de la sección de asistencia al estudiante.			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:(4)	Media. Para poder evaluar correctamente los resultados, es conveniente su implantación en varios ciclos.			
Planificación de la implantación (5)	Esta mejora no procede del ciclo anterior. Hito 1 enero 2020 guardar las resoluciones de convocatoria y definitiva en pdf. Hito 2 pasar mensualmente a la firma electrónica del vicerrector y dar registro de salida. Hito 3 guardar en carpeta compartida en la nube para el acceso de toda la sección y su comprobación en cualquier momento.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ENE 2020	Finalización:	DIC 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Se espera que al final del ciclo el 100% de las resoluciones estén de forma digital.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				



Código:	SAAE-03-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora.	
Proceso:	PC 10.21. Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.			
Descripción de la mejora:	Adelantar la solicitud de reintegros de todos/as aquellos/a beneficiarios/as de la beca MEC en el curso anterior y han incurrido en algunas de las causas de reintegro, conforme a lo dispuesto en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre			
Causa para su implantación:	Agilizar el proceso de los reintegros correspondientes al curso anterior, con el fin de concluirlos con carácter previo al inicio del curso posterior.			
Objetivo de la mejora: (2)	Iniciar el procedimiento con la comunicación al/ a la interesado/a de dicha situación a mitad del mes de marzo, en lugar de finales de del mes de abril, con el fin de poder concluir el proceso a finales del mes de julio, respetando las formas y plazos establecidos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común que rige todo el proceso.			
Recursos previstos: (3)	Personal Sección de Ayudas al Estudio.			
Responsable de implantación:	Equipo de calidad.			
Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2020.			
Grado de prioridad:(4)	Media.			
Planificación de la implantación (5)	<p>2ª Quincena de Marzo; detección de los/as beneficiarios de beca del MEC del año anterior que han incurrido en causa de reintegro y notificación del mismo. 2ª Quincena de Mayo; conclusión del proceso de todos/as aquellos/as que han realizado el reintegro y notificación de la misma, y apertura de Expte. de Reintegro de aquellos/as otros/as que no han efectuado la devolución, notificándoles dicha apertura de Expte., dándoles 15 días para formular alegaciones y/o aportar toda aquella documentación y justificaciones que estimen oportunos (principios de junio). 1ª Quincena de Junio; resolución de las alegaciones presentadas. 1ª Quincena de julio; Elevación de propuesta de resolución de conclusión de todas aquellas personas que hayan efectuado la devolución al Ministerio, así como comunicación de la relación de interesados/as que no hayan efectuado dicho reintegro al objeto de que continúe con el proceso de revocación o reintegro el propio MEDU.</p>			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2ª quincena marzo	Finalización:	1ª quincena julio
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Que no se solape el proceso de reintegro con el inicio del proceso de la gestión de las becas de régimen general del Ministerio.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				



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).

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Para el siguiente ciclo de gestión proponemos la supresión de los siguientes indicadores:

Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.21-04.
Descripción:	Porcentaje de recursos de potestativos de reposición presentados en la convocatoria del Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al total de solicitudes presentadas.
Justificación/Objetivo	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.22-02.
Descripción:	Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.
Justificación/Objetivo	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.31-02.
Descripción:	Porcentaje de recursos de alzada presentados en la convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.
Justificación/Objetivo	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja



	la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.32-05.
Descripción:	Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes Erasmus provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/las coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 15 días naturales.
Justificación/Objetivo	Este indicador fue introducido en el año 2012 pero a partir del ciclo de gestión 2019 ha perdido sentido debido a que el procedimiento de administrativo sobre el que se sustentaba se ha automatizado a través de la aplicación informática de movilidad internacional UMOVE, teniendo plena garantía de que la comunicación se produce en la totalidad de los casos en un plazo inferior al indicado en la redacción del indicador.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.41-01.
Descripción:	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto del curso anterior.
Justificación/Objetivo	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.41-02.
Descripción:	Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.
Justificación/Objetivo	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.
Unidad/es	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.



Naturaleza de la propuesta	Supresión indicador.
Procesos	10.41-03.
Descripción:	Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.
Justificación/Objetivo	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.

ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

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

Proceso:	Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.
Servicio prestado:	Prestación de los servicios de atención demandados y la tramitación de convocatorias, programas o solicitudes de becas y ayudas, prácticas de empresa e instituciones, inserción laboral, movilidad y cooperación.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante).
Fecha:	Marzo 2019.
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Atención y ayudas al estudiante.
Seguimiento y revisión:	Revisión anual o por situación especial por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>F1. - Implicación de las Personas. PC 10.</p> <p>F2. - Conocimiento y sistematización de los procesos. PC 10.</p> <p>F3. - Experiencia propia personal y laboral en la realización de moviidades por parte del personal. PC 10.3.</p> <p>F4. - Herramientas de gestión (recursos informáticos) muy versátiles en el proceso. PC 10.5.</p> <p>F5. - Existencia de un grupo cada vez mayor de PDI y PAS que conoce los procedimientos de gestión que se siguen en la gestión de los proyectos de cooperación institucional. PC</p>	<p>D1. - Inestabilidad del personal. PC 10.</p> <p>D2. - Ausencia de estructura adecuada de personal. PC 10.3.</p> <p>D3. - Necesidades de reforzar las alianzas con otras unidades internas y externas. PC 10.2.</p> <p>D4. - Necesidad de un programa informático para agilizar la gestión de convocatorias con necesidad de baremar la renta familiar. PC 10.2.2.</p> <p>D5. - Dificultad para mantener una gestión adecuada debido al volumen de datos y falta de medios (principalmente informáticos) PC 10.3.2.</p> <p>D6. - Cambios en la estructura organizativa de dos Jejes de Sección. Pc 10.2 y Pc. 10.5.</p>



	10.4.	
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES*	AMENAZAS
	<p>O1.-Avance en el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas. PC. 10.3.</p> <p>O2. - Contacto con otras instituciones que actualmente trabajan con UMOVE en procesos similares. PC 10.3.</p> <p>O3. - Unificación y centralización de los convenios de cooperación educativa en las prácticas académicas externas. PC 10.5.</p>	<p>A1. - Inconvenientes que podamos ocasionar a socios, estudiantes y personal durante el proceso de implantación de nuevos programas informáticos. PC 10.</p> <p>A2. - Incremento de la carga de trabajo, acumulación de tareas. PC 10.</p> <p>A3.-Falta de incentivos al personal. PC 10.</p> <p>A4. - Dependencia de otros servicios y agentes externos (informática, OCU, MECD, etc.) PC 10.2 y PC 10.3.</p> <p>A5. –Provisión de cambios normativos sustanciales que afecten a PC 2 y PC 5.</p>

ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

Proceso:	Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.	
Servicio prestado:	Prestación de los servicios de atención demandados y la tramitación de convocatorias, programas o solicitudes de becas y ayudas, prácticas de empresa e instituciones, inserción laboral, movilidad y cooperación.	
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante).	
Fecha:	Marzo 2019.	
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Atención y ayudas al estudiante.	
Seguimiento y revisión:	Revisión anual o por situación especial por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.	
	RESULTADO ESPERADO	RIESGOS/OPORTUNIDADES
	1.- La propuesta del Secretariado de Enseñanzas de Formación Permanente de adquirir un programa informático para gestionar convocatorias de ayudas con baremación económica a la que el SAAE podría utilizar aún no se ha materializado.	<p>1.-Riesgo: Incumplimiento de los plazos establecidos para gestionar las convocatorias. PC 10.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna-D1, D2, D3 y D4.</p> <p>Efecto potencial: Efectos negativos en usuarios.</p>
		ACCIONES
		<p>1.- Acción: Optimizar la gestión con los recursos disponibles. PC 10.</p> <p>2.- Acción: Proponer el desarrollo de un nuevo programa informático para gestionar las convocatorias con baremación económica. PC 10.2.</p>



<p>2.- No esperamos cambios en el sistema por el que se cubren las bajas temporales. El modelo aplicable sólo contempla los derechos individuales de las personas, no cómo afecta la aplicación a la organización y gestión interna.</p>	<p>2.-Riesgo: Rotación del personal. PC 10 Detectado: DAFO D1. Efecto potencial: Efectos negativos en la gestión de los procesos y usuarios. 3.- Riesgo: Estrés laboral. PC 10. Detectado: DAFO D1, D2, D3 y D4. Efecto potencial: Repercusión negativa en la salud de las personas y probabilidad de cometer más errores en la gestión.</p>	<p>1.- Acción: Comunicación situación a órgano competente en materia de recurso humanos.</p>
<p>3.- Es previsible que afecte de manera negativa en la gestión la ausencia de dos Jefes de Sección y sustitución por personal provisional.</p>	<p>4.- Riesgo: Efectos negativos en la gestión de los procesos y usuarios (D-6).</p>	<p>1.- Acción: Sustitución temporal por personas con menor experiencia.</p>
<p>4.- No se han iniciado actuaciones para cubrir necesidades en PC. 2. Se ha avanzado significativamente en PC.3.</p>	<p>1.- Oportunidad: Nuevos programas informáticos. PC 10.2 y PC 10.3. Detectado: Factores Externos o O1. Efecto potencial: Mejora de los procesos en los resultados a los usuarios.</p>	<p>1.- Acción: Actuaciones para implantación de nuevos programas informáticos.</p>
<p>5.- La implantación parcial del programa ha mejorado notablemente la gestión, aumentando la agilidad en la tramitación y la seguridad de los procesos.</p>	<p>2 - Oportunidad: Implantación de programa informático de gestión de la movilidad (UMOVE). PC 10.3.</p>	<p>2.- Acción: Grupo de trabajo para la implantación UMOVE con el resto de instituciones.</p>
<p>6.- Previsión de cambios normativos sustanciales que afecten a PC 2 y PC 5.</p>	<p>5 – Riesgo: Los cambios en PC 2 (becas) pueden afectar de manera significativa al volumen de gestión. Los relativos al PC 5 (prácticas en empresas) tendrían una implicación en diferentes niveles: gestión, usuarios y agentes colaboradores.</p>	<p>3.- Acción: Debido a que los cambios tendrían efecto general (todas las universidades nacionales) las actuaciones que se realicen tendrán también ese alcance.</p>

(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.