



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- 10.1 GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES;
- 10.2 GESTIÓN DE BECAS Y AYUDAS;
- 10.3 GESTIÓN DE LA MOVILIDAD;
- 10.4 GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN; Y
- 10.5 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS E INSERCIÓN LABORAL

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante



4.- Servicios prestados

- Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.
 - Prestación de los servicios de orientación, apoyo y asesoramiento a los estudiantes con algún tipo de necesidad educativa especial.
- Gestión de becas y ayudas.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de becas y ayudas propias de la Universidad de Jaén.
- Gestión de la movilidad.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad de estudiantes entre universidades españolas y la gestión de los acuerdos interuniversitarios para su aplicación.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad internacional.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de los programas de estancias y movilidad internacional de los profesores.
- Gestión de la cooperación.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en la convocatoria de los programas de cooperación que realiza la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo.
 - Difusión de los programas y ayudas convocada por la Universidad de Jaén para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de los proyectos presentados por los miembros de la comunidad universitaria para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación.
- Gestión de prácticas e inserción laboral.
 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en las respectivas convocatorias de prácticas o para la inserción laboral de los titulados universitarios en empresas.
 - Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación.



5.- Cliente/s del proceso

PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE

- Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes con NEE y personal docente e investigador de la Universidad de Jaén.

- Comisión Técnica de Atención a Estudiantes

PC 10.2. Gestión de becas y ayudas

- Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén.

- Órganos y Unidades de la Universidad de Jaén.

- Administraciones públicas educativas: Ministerio de Educación

- Estructuras organizativas: Departamentos.

PC 10.3. Gestión de la movilidad

- Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén, estudiantes de Universidades Nacionales, estudiantes de Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE), Personal docente e investigador de la Universidad de Jaén.

- Órganos y Unidades de la Universidad de Jaén.

- Administraciones públicas educativas: Ministerio de Educación y Consejería de la Junta de Andalucía con competencias en educación superior.

- Otras Administraciones Públicas. (6) Universidades Nacionales e Instituciones de Enseñanza Superior Extranjeras (IESE), adheridas a los programas de movilidad y cooperación.

PC 10.4. Gestión de la cooperación

- Miembros de la comunidad universitaria: personal docente e investigador de la UJA (PDI), estudiantes de la UJA y PAS.

- Administraciones públicas financiadoras de programas de Cooperación.

PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral

- Miembros de la comunidad universitaria: estudiantes de la Universidad de Jaén

- Empresas e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, partícipes en los programas de prácticas e inserción laboral.

- Titulados

- Otras Administraciones públicas



6.- Requisitos calidad (input proceso)

PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE

- Conocimiento detallado de necesidades a través del Informe personalizado anual.
- Resolución de necesidades detectadas mediante las Adaptaciones correspondientes
- Cumplimiento normativa Derecho de las personas con discapacidad y su inclusión social.

PC 10.2. Gestión de becas y ayudas

- Difusión e información de convocatorias entre potenciales interesados.
- Gestión en plazo de convocatorias.
- El porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de becas del Régimen General del MEDU, respecto del total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio, será inferior o igual al 1.5%.
 - El 90% de solicitudes de Ayuda Social Urgente de tipo puntual serán valoradas (económica y académicamente) en un plazo inferior a 100 días naturales, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes

PC 10.3. Gestión de la movilidad

- Gestión de convenios entre instituciones previa a cada convocatoria anual de plazas.
- Difusión e información de convocatorias entre potenciales usuarios.
- Gestión en plazo de convocatoria.
- Adjudicar todas las plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (no Erasmus) en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria.
- El 75% de los contratos académicos iniciales (Application Form/Learning Agreement) tramitados correctamente por estudios de las universidades extranjeras serán remitidos desde la Oficina de Relaciones Internacionales para su aprobación por los Coordinadores/as Académicos/as UJA en el plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción

PC 10.4. Gestión de la cooperación

- Difusión e información de convocatorias entre potenciales usuarios.
- Gestión en plazo de convocatorias.

PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral



- Difusión e información de los programas de empleabilidad
- Gestión en plazo de los diferentes programas de movilidad.
- Seguimiento del resultado de los programas
 - Se remitirán a las entidades oferentes de prácticas en empresas el 100% de los currículos de los candidatos seleccionables en un plazo no superior a los 4 días laborables desde la fecha de entrada de la oferta de prácticas

7.- Resultado esperado

- 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.
- 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.
- Es previsible que afecte de manera negativa en la gestión la ausencia de dos Jefes de Sección y sustitución por personal provisional.
- No se han iniciado actuaciones para cubrir necesidades en PC. 2. Se ha avanzado significativamente en PC.3.
- La implantación parcial del programa ha mejorado notablemente la gestión, aumentando la agilidad en la tramitación y la seguridad de los procesos.
- Previsión de cambios normativos sustanciales que afecten a PC 2 y PC 5.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)



10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 5
- Promedio de días en responder a las quejas: 1,21
- Porcentaje de quejas respondidas 100

- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 0

- Nº de felicitaciones: 62

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)



Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1fhM4Eq1iK9eSJIV3CmrjD8S86RnjZqiE?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El ciclo de gestión 2020 ha supuesto una serie de retos considerables para el SAAE, además de la que ha tenido impacto general derivada de la pandemia, en nuestro caso se han magnificado los efectos por los cambios en la estructura organizativa, en concreto las Jefaturas de Sección de Ayudas al Estudio (Subprocesos: PC 10.1; 10.21, 10.22 y 10.31.) y de Asistencia al Estudiante (subprocesos: 10.51 y 10.52.) quedaron vacantes tras cambiar de puesto de trabajo sus titulares, que lo habían desempeñado en los últimos 18 años. Además, el proceso de cobertura de las vacantes se tuvo que hacer con carácter provisional por personal interno del Servicio que no pertenecían al grupo correspondiente.



La implicación, compromiso y esfuerzo de las personas que con carácter temporal han ocupado los puestos de Jefatura de Sección han hecho posible que la transición se haya realizado de la mejor manera posible, si bien le hemos tenido que dar prioridad absoluta a la atención de los usuarios y la gestión de los procesos, postergando cualquier otro aspecto. Por otra parte, la pandemia y el periodo de confinamiento y nueva normalidad han obligado a hacer grandes esfuerzos de adaptación, no sólo en cuanto al modelo de gestión y prestación de servicios sino a la necesidad de incorporar nuevos procesos para atender nuevas necesidades como fue el caso de la convocatoria de ayudas para recursos tecnológicos necesarios para atender la docencia y evaluación on line de los estudiantes.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

PC. 10.1 Gestión de la atención a estudiantes con Necesidades Educativas Especiales:

Se han realizado 66 informes personalizados a todos los estudiantes que lo han necesitado y en algunos casos hemos tenido que realizar actuaciones complementarias derivadas de la situación excepcional del confinamiento y el paso de una formación presencial a on-line.

Las adaptaciones propuestas se han implementado con normalidad y los estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo han podido desarrollar su actividad académica de manera adecuada.

PC 10.2 Gestión de las becas y ayudas

Además de las convocatorias habituales, que todas se gestionaron en los plazos establecidos en el ciclo de gestión hubo que realizar una convocatoria en el mes de abril de ayudas extraordinarias para atender los casos de estudiantado con insuficientes recursos tecnológicos para el seguimiento de la docencia y evaluación no presencial con motivo de la crisis sanitaria por Covid 19 que tuvo por objetivo proporcionar a los estudiantes que reunían los requisitos establecidos en la Resolución, tarjetas SIM y dispositivos de conexión a Internet, así como otros recursos tecnológicos (micrófonos, cámaras y tabletas/computadores), en régimen de préstamo, de conformidad con los criterios que se establecen en la presente Resolución.

La gestión de esta convocatoria reunía una serie de situaciones excepcionales: desde la propia de la coyuntura de confinamiento, la novedad de la necesidad a la que atendía, la urgencia en su tramitación para que tuviera efecto que hizo que aflorara la mejor versión de las personas de la Sección de Ayudas al Estudio que superaron las



condiciones adversas con aportaciones innovadoras y voluntad de ayuda, a través de un modelo de gestión con un formulario on-line y gestión compartida.

PC 10.3 Gestión de la movilidad

Hasta el inicio de la pandemia todos los procesos se desarrollaban de la manera habitual, realizando la difusión e información de las diferentes convocatorias, así como su gestión en el plazo establecido.

La situación derivada de la pandemia y en especial del periodo de confinamiento tuvo una repercusión especial en el ámbito de la gestión de la movilidad, tanto internacional como nacional, si bien en la primera de una manera mucho más acentuada. El personal de la Sección de Relaciones Internacionales junto con el Vicerrectorado de Internacionalización tuvieron que hacer un esfuerzo adicional y continuado durante todo el periodo de confinamiento, a través de una gestión on line y una comunicación constante con usuarios en países que sufrían unas condiciones sanitarias muy complejas. El comportamiento ejemplar del personal y su implicación consiguió que se pudieran atender todas las situaciones excepcionales que iban apareciendo y que tenían implicaciones mucho más allá de los aspectos académicos o de movilidad, ya que tocaban de lleno cuestiones de carácter personal y emocional. En este periodo se incrementó de manera sustancial la comunicación, no sólo con las personas sino con las instituciones universitarias de cada país.

Pc 10.4 Gestión de la Cooperación

Tanto la difusión e información de las convocatorias en el ámbito de la Cooperación Internacional como su gestión se desarrollaron con arreglo a lo previsto hasta el comienzo de la pandemia. A partir de esta, e igual que ha ocurrido con los demás procesos, el personal responsable de los mismos tuvo que realizar esfuerzos de adaptación que permitieron prestar el servicio con calidad.

PC 10.5 Gestión de las prácticas e inserción laboral

Como en el resto de procesos hasta la situación de la pandemia la difusión, información y gestión de los programas de empleabilidad se desarrollaba con arreglo a lo establecido. A partir de la pandemia se vio alterado de manera notable todo el proceso, fundamentalmente en el programa de prácticas en empresas, en el que hubo que realizar un proceso de adaptación al modelo virtual que resultó complejo y en el que las personas de la Sección de Asistencia lo hicieron posible mostrando su gran profesionalidad y voluntad de ayuda. En algún caso la coyuntura compleja favoreció alguno de nuestros procesos, como fue el caso de la realización de la Feria de Empleo y Emprendimiento en formato virtual, lo que resultó un notable éxito de participación. Por otra parte, comprobamos que los programas formativos de empleabilidad en



formato virtual han tenido una gran aceptación entre los usuarios, por lo que el modelo se mantendrá más allá de la situación de necesidad que lo motivó.

20.- Análisis resultados indicadores.

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

El resultado del indicador “Incremento porcentual de estudiantes con NEE, respecto del curso anterior” ha experimentado un aumento de 4 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 150 en el curso 2019/2020.

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 y Formación Profesional (en adelante MEFP), 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 cierta relación con la bajada en el número de estudiantes de grado matriculados en la Universidad de Jaén, si bien en el curso 2019/2020 experimenta un ligero incremento de 84 solicitantes.

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, en el curso 2018/2019 el porcentaje continúa prácticamente igual que en curso precedente (53,56%), experimentando un ligero aumento en el curso 2019/2020 (54,14%).

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 2019/2020 es del 54.14%.

Se consideran como estudiantes potenciales los estudiantes matriculados cada curso en titulaciones de grado, primer, segundo y tercer ciclo 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 453 en 2018/2019, lo que supone una bajada notable a pesar del incremento del número de solicitudes de beca. En el curso 2019/2020 ha habido una disminución importante (273 menos) lo que contribuye a la eficacia del proceso.

El cuarto “Porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria del Régimen General del MECD, respecto al total de solicitudes presentadas”. Este es un indicador que manifiesta un resultado estable en su evolución, variando de manera prácticamente imperceptible a lo largo del periodo, lo que podemos considerar como una señal de conformidad de los usuarios con la gestión realizada con su solicitud de beca. 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. Este indicador se ha eliminado para el ciclo de gestión 2020 y siguientes.

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, en el curso 2017/2018 se mantiene prácticamente el mismo número (117) y en 2019/2020 aumenta en 33, si bien se mantiene en un porcentaje bajo (2,78%) que indica 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 2020, 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 50, disminuyendo hasta el 40 en 2019 y alcanzando un valor de 42 en 2020, si bien hay que considerar que el número de meses de atención ha disminuido por los efectos de la pandemia.

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 y aumentando hasta 4.47% en 2020.

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. Sin embargo el valor en 2020 ha sido de 24,38%, si bien hay que considerar que este resultado está condicionado, además de porque en la medición no se ha considerado la totalidad del año sino sólo los nueve meses de presencialidad, por el hecho de que en el mes de agosto de 2020 se registró una única demanda con un duración muy amplia.

El análisis conjunto de los tres indicadores comparando su comportamiento con el ciclo precedente, en general muestra una cierta semejanza, si bien los resultados del ciclo 2020 han estado condicionados por una menor atención presencial debido al periodo de confinamiento por la pandemia de Covid 19.

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). Desde el curso 2018/2019 no se contabilizan 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 (2.081) y manteniéndose la disminución en el ciclo de gestión 2020 con 1653.

“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. Este indicador se propuso su eliminación a partir del ciclo de gestión 2020.

“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 2020 su total cumplimiento, ya que todas las solicitudes se han gestionado en un plazo inferior al señalado.

PC. 10.31 GESTIÓN DE LA MOVILIDAD NACIONAL.

Este proceso cuenta con dos indicadores:

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

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), en 2017/2018 se mantiene el alza con 400 (20 más), si bien en el curso 2018/2019 se experimenta una disminución (328) que se mantiene ligeramente en el curso 2019/2020 (320).

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% desde el curso 2016/2017, aumentando notablemente en el curso 2019/2020 hasta alcanzar un 54,67%, lo que pone de manifiesto la tendencia a una mayor eficacia en el proceso selectivo de adjudicación de plazas, en la medida que se produce un ajuste entre el número de personas que solicitan y los que finalmente consiguen una plaza.

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

La caída en la demanda del conjunto de la movilidad internacional en un 40% en el curso 2012/2013 respecto del precedente fue más significativa en el programa Resto del Mundo (26.6%, 24 estudiantes) que en el programa Erasmus (11%, 49 estudiantes) si bien ambos atienden a las mismas circunstancias: la disminución de las ayudas económicas asociadas a la movilidad internacional; en el caso del programa Resto del Mundo fundamentalmente de la Universidad de Jaén y entidades privadas (Banco Santander) y en el programa Erasmus de los tres financiadores públicos: Unión Europea, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Junta de Andalucía, que en mayor o menor medida, cada uno de ellos ha reducido las ayudas y/o modificado los requisitos de disfrute (disminución del tiempo de movilidad financiado, entre otros). Por su parte, en el curso 2013/2014 se ha experimentado una ligera subida en el indicador debido al aumento del número de movildades en el programa Resto del Mundo (72 en 2013/2014 por 66 en 2012/2013), ya que el número de movildades en el programa Erasmus se ha mantenido en el curso 2013/2014 en el mismo número que en el curso anterior: 400. Por su parte, el curso académico 2014/2015 experimenta una ligera caída respecto al precedente (3%), debido a la disminución en ambos programas. En el curso 2015/2016, sin embargo, se produjo un aumento de 10 puntos debido al incremento de beneficiarios en ambos programas, en el curso 2016/2017, por la misma causa, el aumento es aún mayor, incrementándose en un 23% respecto del anterior. En el curso



2017/2018 se 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 556 estudiantes frente a los 495 del curso precedente). El curso 2019/2020, debido fundamentalmente a los efectos de la pandemia ha supuesto una disminución en el número total de movilizaciones efectivas, habiendo sido de 467.

“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 produjo 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 el curso 2019/2020 se ha producido también un aumento, tanto en los programas Erasmus + Ka 103 y 107 como en el del Resto del Mundo. 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 movilizaciones. 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 desde el ciclo de gestión 2018 se haya cumplido de nuevo con el 100%.

“Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes Erasmus provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as coordinadores para su aprobación



en el plazo máximo de 15 días naturales”. Este indicador se introdujo en el año 2012 y se ha cumplido tanto en ese como en 2013. Se planteó una modificación en el modo de contabilización para el siguiente ciclo de gestión, con el objeto de simplificar el coste de obtención del resultado del indicador sin variar su contenido, cambiando los diez días hábiles por 15 naturales, en los que se incluyen los festivos y periodos vacacionales. El valor del indicador para el año 2017 fue del cumplimiento del 82.43% y en el ciclo 2018 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. Al igual que el anterior indicador con la implantación del programa informático UMOVE no procede la medición de este indicador ya que se tramita automáticamente a través del citado programa. Plantearemos su supresión para el ciclo de gestión siguiente.

En el ciclo de gestión 2018 se incorporaron 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 tuvimos 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. La correspondiente al ciclo de gestión 2019 fue del 61 y la de 2020 ha sido de 73.



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

La medición del ciclo 2019 obtuvo un valor de 5,82, disminuyendo en 2020 hasta 1,34.

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 fue de 6.83 y la de 2020 ha sido de 3,67.

No es posible realizar un análisis comparado de los dos últimos ciclos de gestión debido a que el ciclo 2020 ha estado condicionado por la ausencia temporal de presencialidad durante tres meses por los efectos de la pandemia.

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

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

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



hubo un retroceso en el programa Erasmus Ka 103 que agrupa a movilidad de estudios y prácticas en empresas en el que se produjo un descenso (369 estudiantes en 2019 frente a 390 en 2018) si bien en el conjunto de los programas se experimentó un aumento en el número de estudiantes (941 en 2019 por 855 en el ciclo precedente). Por su parte en el ciclo de gestión 2020 ha habido una disminución, tanto en los programas Erasmus + como en el Resto del Mundo, pasando de 941 den 2019 a 897 en 2020.

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 movildades. En el ciclo de gestión 2019 se produjo una disminución, en concreto 73 movildades frente a las 83 del ciclo anterior. Por su parte en el ciclo de gestión 2020 ha habido una disminución notable motivada por los efectos de la pandemia, pasando a realizarse sólo 24 movildades. Por otro lado, consideramos conveniente proponer modificar el indicador para reflejar el número de movildades, 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 co

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

PC. 10.32 Movilidad Internacional

En el curso 2019/2020 no se pudo realizar la encuesta de carácter general que teníamos previsto implementar con la colaboración técnica del Servicio de Planificación y Evaluación debido a la situación originada con la pandemia. No obstante, podemos de alguna manera conocer la percepción de satisfacción de nuestros estudiantes de movilidad internacional apoyándonos en algunos de los apartados del cuestionario de



la herramienta informática Mobility Tool proporcionada por la Unión Europea para los programas de movilidad Erasmus en la que, aunque está destinada para proporcionar información de carácter técnico sobre aspectos de los proyectos de movilidad, es posible seleccionar algunos ítem relacionados con la satisfacción en la prestación del servicio por parte de nuestra universidad.

En concreto, en el proyecto Ka 103, 254 estudiantes entrantes, el 81% del total) respondieron el 79, 92% que han estado muy satisfechos con la información y trato administrativo y académico recibido en nuestra universidad. Por su parte en el proyecto Ka 107, respondieron la encuesta el 90.4% del total de estudiantes entrantes, de los cuales el 83% manifestaron estar muy o bastantes satisfechos con la asistencia ofrecida por la UJA para solventar cuestiones de visado cuando procedía.

Para el ciclo siguiente plantearemos un modelo de encuesta más directo y que nos facilite una información más precisa sobre la satisfacción de los usuarios en nuestros procesos.

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 530, inferior al de años anteriores debido a la situación de la pandemia (619 en 2019 y 559 en 2018) disminuyendo ligeramente la percepción de satisfacción del ciclo anterior, que agrupa a los que responden muy satisfecho y satisfecho con un 80.65% (82,7% en 2019 y 79% en 2018) a la pregunta “Grado de satisfacción con la gestión de la Universidad en el programa de prácticas en empresas”. Por su parte, ha aumentado de manera poco significativa el número de respuestas con valoración muy insatisfecho, con 1.5% (1,1% en 2019 y 2.1% en 2018) 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.

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 anteriores fue tan escaso que carecía de relevancia estadística por lo que consideramos plantear un nuevo modelo 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, que tampoco consiguió un resultado significativo en cuanto a participación.

Para el ciclo de gestión 2020 no disponemos de encuestas de satisfacción, ya no pudo realizarse por la situación de la pandemia, si bien, en un colectivo tan reducido como éste y dadas sus características específicas, el hecho de que los estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo desarrollen su actividad académica con normalidad (ya que no tenemos ninguna razón objetiva para pensar lo contrario) es un indicador de razonable satisfacción en la prestación del servicio. Para el ciclo de gestión siguiente plantearemos una encuesta.

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

No disponemos de datos en el ciclo de gestión 2020, ya que en el comienzo del año por problemas técnicos en la red de carácter general los usuarios no pudieron acceder a la encuesta y con posterioridad la ausencia de actividad presencial lo ha impedido, ya que el sistema utilizado es la realización de una encuesta post-servicio a través de una Tablet situada en la ventanilla de atención al público.

En general 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 nivel de satisfacción general de nuestros usuarios, especialmente en el ámbito de las prácticas en empresas y movilidad internacional.



22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

En el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante concebimos las quejas y sugerencias como una posibilidad de conocer la opinión que le merecen a los usuarios nuestros servicios y, en algunos casos, como una oportunidad de mejorarlos, si bien las 5 quejas 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 1,21 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.

23.- Análisis de No Conformidades.

No tenemos No Conformidades

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

La recomendación de la auditoría externa de: sería útil establecer un mayor número de valores de control asociados a los indicadores más representativos del control de calidad del proceso”, sobre la que planteamos “analizar la conveniencia de incorporar nuevos indicadores de eficacia a nuestros procesos” no la hemos podido llevar a cabo, debido en primer lugar a los cambios estructurales de puestos de trabajo que hemos tenido a lo largo del año 2020: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y de Asistencia al Estudiante han cambiado de Servicio, y la sustitución provisional de estos puestos ha correspondido inicialmente a personas que trabajaban en el Servicio pero en un ámbito de responsabilidad menor. Esto, unido a todos los efectos que ha producido la pandemia, ha hecho imposible que abordemos cualquier cuestión ajena a la gestión centrándonos prioritariamente atender a nuestros usuarios prestándole el mejor servicio posible. Considero que cuando contemos con una estructura estable que tenga capacidad de análisis y proyección temporal podremos abordar esta cuestión.

En relación con las recomendaciones de la auditoría interna, a continuación, hacemos una breve valoración de cada uno de ellos:



1.- Los indicadores del [PC 10.41]-21-22 y 23 no procede su medición debido a que la convocatoria se suspendió en 2012, se recomienda a valoración del Servicio la idoneidad de su continuidad y en caso de reanudación de la convocatoria incorporarlos.

Estos indicadores se han eliminado del ciclo de gestión 2020.

2.- Los indicadores del PC 10.31, 10.32, 10.33 y 10.34 deberán ser revisados y/o actualizados una vez finalice el proceso de implantación del programa informático UMOVE.

El programa informático que gestiona la movilidad, tanto internacional como nacional, denominado UMOVE, automatiza alguno de los procedimientos que anteriormente se debían hacer de manera manual, razón por la que han perdido sentido alguno de los indicadores que inicialmente teníamos. En cualquier caso, con la herramienta informática se garantiza el cumplimiento de la finalidad que perseguían los procedimientos.

1.- El indicador 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. No alcanza el valor objetivo del 100%, resultado

99,84%. Las causas que nos trasladan desde el Servicio por las que no se ha alcanzado el valor objetivo ha sido el exceso de trabajo en momento puntuales del año.

Si bien la desviación respecto al objetivo es mínima, se recomienda adoptar las medidas correctora oportunas, en caso de que se prevea esa misma situación en los próximos ciclos de gestión pueda agravarse, teniendo en cuenta que se trata de un indicador asociado a un compromiso de calidad.

El incumplimiento de este indicador tuvo una causa coyuntural. En el ciclo de gestión 2020 se ha cumplido con la totalidad del objetivo.

2.- A fecha de auditoría no se han recibido los datos del indicador I.[PC.10.32]-04: Porcentaje de Plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la convocatoria.

Por problemas coyunturales de bajas médicas del personal no se han podido entregar los datos del indicador arriba mencionado.

Se recomienda tener en cuenta estas situaciones en el análisis de riesgos y oportunidades que realiza el Servicio, de forma que pudiera derivarse las acciones pertinentes.

Al igual que el anterior este incumplimiento tuvo una razón coyuntural, que una vez superada hace innecesaria prever cualquier medida para evitarla.



25.- Análisis de encuestas de personas.

La “valoración general” del Servicio (3,55) ha estado por debajo de la media (3,73), habiendo tenido una menor consideración entre las cuestiones de carácter interno la relativa al “desempeño del puesto de trabajo” (3,29/ 3,68 de media), manifestando como motivo principal de disconformidad el exceso de trabajo en el desempeño del puesto de trabajo. Otras de las cuestiones específicas en las que se ha obtenido una menor valoración han sido, por un lado, en las “relaciones internas de trabajo” (3,32 /3,80 de media) y por otro en “comunicación para el desarrollo del trabajo (3,32 /3,73 de media). El conjunto de estas valoraciones está determinado fundamentalmente por la percepción del exceso de trabajo que tienen la mayoría de las personas, lo que unido a la gran inestabilidad de la plantilla influye en gran medida tanto en las relaciones laborales internas como en el desarrollo de las comunicaciones e interacciones personales. Respecto a las consideraciones de carácter general, las que exceden del ámbito propio del Servicio, también se ha obtenido una valoración por debajo de la media en: “formación y evaluación” (2,45 / 3,31); “Promoción y desarrollo de la carrera” (2,45 / 2,85). Por su parte, el apartado “evaluación de la acción de liderazgo” también ha tenido una puntuación menor que la media (2,82 / 3,54).

Una visión de conjunto pone de manifiesto un cierto nivel de insatisfacción, respecto de la media, que ha tenido como consecuencia inmediata el cambio de dos puestos de trabajo (dos Jefaturas de Sección) que llevaban casi dos décadas trabajando en el Servicio. En el ciclo de gestión 2020 nos encontramos en un proceso de transición con una gran complejidad, fundamentalmente porque las personas que han sustituido a los que se han ido cuentan con mucha menos experiencia y además ocupan el puesto con carácter provisional. El año 2021 concluirá con un concurso general en el que espero que quede resuelto uno de las mayores amenazas del Servicio que es la falta de estabilidad del personal y que afecta de una manera directa a todas y cada una de las personas, y de manera más acusada cuanto mayor es el nivel de responsabilidad, ya que además de la responsabilidad en la gestión de los procesos también debe de tener la de la formación de gestión de las personas, que al cambiar con tanta frecuencia genera, además de serias ineficiencias en la prestación del servicio una frustrante sensación de impotencia.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad se han alcanzado, a pesar de la complejidad de la coyuntura vivida en el ciclo de gestión 2020, fundamentalmente por la profesionalidad y voluntad de ayuda del conjunto del personal encargado de la gestión, sin que quepa destacar ninguna acción concreta.



27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

En el ciclo de gestión 2020 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 manifestado de manera especial, agravadas por la coyuntura de los efectos derivados de la pandemia, generando complejidades en la gestión y que afectan, tanto a las personas que prestan los servicios como a los destinatarios de los mismos. Esta situación que como quedó reflejado en la encuesta de personas afectó 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 y se ha agravado en el ciclo de gestión 2020 debido a que dos personas que ocupaban puestos de destacada responsabilidad en la estructura organizativa del Servicio: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante han dejado el Servicio tras más de 20 años de actividad en el mismo. Es obvio que estas ausencias han tenido necesariamente una repercusión inicial negativa, máxime cuando las personas que han ocupado los puestos vacantes tiene un carácter provisional. Si bien se ha compensado en parte 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.

En el ciclo de gestión 2020 se ha producido un avance en el desarrollo de algunos módulos 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 ha permitido automatizar los procedimientos administrativos asociados, facilitando por un lado la gestión y por otro incrementando la seguridad y rapidez.

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 cada vez están más atenuadas.

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, si bien nosotros queremos afrontarlo como una oportunidad y así hemos planteado como una propuesta de mejora para el ciclo siguiente el adelantar el inicio de la gestión de las becas del MEFP en más de un mes y medio. Las amenazas externas también afectan el PC: 10.51, Gestión de Prácticas



en empresas e instituciones, proceso sobre el que se están planteando 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). Sobre este proceso, igualmente nosotros tratamos de ver la oportunidad de ir haciendo pedagogía sobre la necesidad del cambio de concepción de las prácticas en empresas, que han ido perdiendo en los últimos tiempos su esencial carácter formativo para convertirse en una forma de precarización laboral que es necesario reconducir.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

La coyuntura vivida durante el ciclo de gestión, debido además de a los cambios de personal señalados a los efectos derivados de la pandemia ha hecho que hayamos tenido que implementar innovaciones en nuestros procesos para poder atender nuevas necesidades, por un lado, y para prestar las habituales de manera on line. En relación con los primeros, en el confinamiento surgió la necesidad de poder facilitar a una parte del estudiantado de nuestra universidad medios para poder adaptarse a la formación y evaluación on line que, desde ese momento, se impuso, así mediante la Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén, de 21 de abril de 2020 por la que se convocaron ayudas extraordinarias para atender los casos de estudiantado con insuficientes recursos tecnológicos para el seguimiento de la docencia y evaluación no presencial con motivo de la crisis sanitaria por covid 19.

La citada Resolución tuvo por objeto establecer los criterios, requisitos y la forma de solicitud, para la cesión de los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de la docencia no presencial con el objeto de poder proporcionar a los estudiantes que reunían los requisitos establecidos en la Resolución, tarjetas SIM y dispositivos de conexión a Internet, así como otros recursos tecnológicos (micrófonos, cámaras y tabletas/computadores), en régimen de préstamo, de conformidad con los criterios que se establecen en la presente Resolución. La dotación de estos medios tecnológicos atendió al principio de minimización, en virtud del cual, únicamente se produjo en régimen de cesión temporal durante el tiempo mínimo imprescindible para el logro de la finalidad perseguida y se cederán los recursos imprescindibles, para garantizar el seguimiento de la actividad docente de modo no presencial. El procedimiento administrativo a través del cual se pudo gestionar esta Resolución se hizo de forma totalmente on line, a través de formularios de google, improvisando en todo momento soluciones no sólo a una nueva necesidad sino también a un modo totalmente diferente de gestión. La razón por la que se pudo dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios fue exclusivamente por la profesionalidad y voluntad de ayuda de cada una de las personas del Servicio.



Por otra parte, todos los procesos habituales hubo que realizarlos de manera on line, necesitando de una permanente adaptación: la movilidad internacional y nacional las prácticas en empresas, etc. En todos los casos se prestó el mejor servicio de manera no presencial e innovando soluciones a cada uno de los problemas que surgían, que eran muchos y todos nuevos. No es necesario reiterar que son las personas del Servicio las que hicieron posible que esto se realizara.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No hace falta incorporar evidencias, las mismas se encuentran en posesión de diferentes personas que integran el equipo de calidad y en las diferentes secciones del Servicio

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)



34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

El ciclo de gestión 2020 ha estado afectado de manera significativa por los elementos detectados en el análisis DAFO y que figuran en el anexo VII “Análisis del contexto interno y externo del proceso” que en gran medida se han agravado con la situación coyuntural de los efectos derivados de la pandemia. 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, esto se ha agravado de manera manifiesta por 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.

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 genera efectos negativos en el personal que se han visto reflejadas en la encuesta de clima laboral.



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” hemos desistido ya que no se ha podido materializar la adquisición del programa, pero hemos llegado a acuerdos de gestión entre los Servicios de Gestión de las Enseñanzas y Atención y Ayudas al Estudiante para colaborar activamente en la gestión.

Por su parte “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 el ciclo 2020 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 2020 ha habido un desarrollo del programa informático UMOVE que 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 definitiva, el ciclo de gestión 2020 lo podemos considerar como un ciclo marcado por la complejidad derivada de los cambios organizativos y los efectos en todos los procesos de la pandemia pero que ha puesto de manifiesto la profesionalidad e implicación del personal para poder resolver de manera satisfactoria los problemas.