


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.

PROCESO CLAVE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN. SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/02/2013.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Joaquín Segura Martín. Auditor.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se verifican y cierra la no conformidad NCI.PC10.SAAE. 2011.01 PC 10.21. Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).

2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- No se identifican incidencias significativas. .

3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la plena conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos legislativos que le son de aplicación.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1. PC 10.1. Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales:

1.1 Completar la implantación del recurso informático para la gestión de la Unidad de Atención a estudiantes NEE.

2. PC 10.52. Gestión de Ayudas para la contratación laboral:

2.1. Valorar la conveniencia de dejar constancia formal en el expediente de la petición y respuesta de cumplimiento de los requisitos académicos del titulado universitario a la Sección de Títulos de la UJA, para asegurar la verificación de los requisitos académicos exigidos para la formalización del convenio.

3. PC 10.3. Gestión de la Movilidad.

3.1. Desarrollar mecanismos de seguimiento de las modificaciones al expediente de movilidad solicitadas por el alumnado.

3.2. Reforzar los mecanismos de control y constancia de las comunicaciones de resultados académicos con los centros de origen del alumnado de movilidad de universidades extranjeras.



3.3. Valorar la posibilidad de incluir las actividades de gestión del pago de las becas y ayudas a la movilidad en los flujogramas de proceso, de modo que permita evidenciar un conjunto de actividades que desde la Sección de Relaciones Internacionales se lleva a cabo.

4. PC 10.4. Gestión de la Cooperación.

4.1. Estudiar la posibilidad de desarrollar mecanismos de seguimiento de la ejecución de la ayuda concedida para evitar situaciones que puedan generar subsanaciones de las justificaciones y, en su caso, reintegro de cantidades erróneamente ejecutadas por los proyectos concedidos.

4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican algunas incidencias en propuestas y observaciones.

- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

1. PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones.

1.1. Respecto al indicador I.[PC 10.51]-28, Determinar los datos que inciden en el cálculo del indicador, referidos a los supuestos en los que no procede al envío de currículum a las empresas oferentes.

1.2. Completar la realización del cálculo del valor del indicador.

1.3. Valorar la recomendación de que se introduzcan los datos para el cálculo de indicadores asegurando que hay concordancia y evidencias de todos los registros (referido a los registros de envíos de currículum a las empresas oferentes).

2. PC 10.3. Gestión de la Movilidad, PC 10.4. Gestión de la Cooperación.

2.1. Seguir reflexionando sobre la identificación, además de los indicadores de actividad, de indicadores de eficacia y rendimiento de la gestión asociados al proceso, para poder cumplir la recomendación general del informe de auditoría externa *“Deben tener asociados valores de referencia para medir la eficacia y realizar su análisis”*.

5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.

- Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC01, sin embargo se recomienda establecer un sistema para asegurar su disponibilidad y consulta.

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios y realizada la encuesta post servicio asociadas al proceso.

7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.



- Se verifica e informa del análisis por el Equipo de Proceso de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC10.SAAE. 2011.01
código/nombre proceso/s:	PC 10.21. Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General)
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.1. Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. Joaquín Segura Martín. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados: I. [PC 10.01]-01 "Incremento porcentual de estudiantes con NEE, respecto al curso anterior". Registro de atención a estudiantes con necesidades educativas especiales (siglas: MILM). Solitud de entrega de un portátil a un estudiante con NEE.

Actividades de verificación.

Se verifica las siguientes actividades en relación al registro MILM: Identificación previa del estudiante a través de la relación de estudiantes que se presentan a la prueba de acceso a la universidad y que requieren adaptaciones e informaciones previas de la Junta de Andalucía. Envío de oficio de presentación de la Unidad, reunión de atención personalizada con el estudiante, elaboración del informe personalizado de adaptaciones curriculares (11/09/2012), identificación de la solicitud de proporcionar el apoyo para la



actividad docente de un intérprete en lengua de signos, cuya necesidad se solicita, autoriza y se gestiona su contratación. Comunicaciones a tutor responsable del Centro y a la Unidad que gestiona los espacios de aulas, realización de la sistemática de control de asistencia y apoyo de la interprete asignada (control de firmas).

Se realiza seguimiento de una solicitud realizada por NEE para la entrega de un portátil (este recurso se proporciona por la entidad Caja Rural en virtud de un convenio suscrito con la Universidad de Jaén), el informe por el que se comunica por la Unidad de Atención de la necesidad solicitada es de fecha 13/12/2012, realizándose la gestión con la Caja Rural por el Estudiante. La entrega a la estudiante se realiza por la Caja Rural con fecha 12/02/2013, quedando constancia de la entrega, mediante confirmación enviada por la Caja Rural a la Unidad de Atención. Durante el tiempo entre la fecha de la solicitud y la fecha de entrega, el estudiante comunica a la Unidad el retraso en la entrega, que la Unidad comunica a los responsables de Dirección del vicerrectorado con competencias.

El responsable de gestión de la Unidad presenta el desarrollo de un programa informático que está en fase de análisis operativo para su próxima implantación. El programa permite integrar todas las actividades de gestión de atención personalizada, seguimiento y comunicaciones.

Respecto al indicador I. [PC 10.01]-01, se verifica la integridad de los datos obtenidos mediante la aplicación para la gestión de la matriculación y el cálculo del porcentaje.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como la medición del indicador asociado y la integridad de los datos.
2. Se considera que la mejora prevista mediante la incorporación de un recurso informático para la gestión de la Unidad de Atención a estudiantes NEE permitirá un sistema de comunicaciones directa con los profesores responsables de las actividades docentes en los que participan los alumnos con NEE. Este aspecto entendemos que redundará en una mejor identificación de las actuaciones y adaptaciones que han de realizar los responsables docentes, así como el seguimiento de los tutores y la Unidad de Atención, facilitando que, una vez identificadas las adaptaciones curriculares por la Unidad, se avance en el seguimiento de la aplicación de éstas y del progreso del alumno.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

Las encuestas post servicio a estudiantes con necesidades educativas especiales se ha realizado y medido sus resultados.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.10.21. Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Joaquín Segura Martín. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio.</p> <p><u>Evidencias.</u></p> <p>Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados:</p> <p>I. [PC 10.21]-02 “Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen general del MEC respecto al curso anterior”.</p> <p>I. [PC 10.21]-03 “porcentaje de solicitudes de beca de Régimen general del MEC, sobre el total de estudiantes potenciales”.</p> <p>I. [PC 10.21]-04 “porcentaje de solicitudes de beca de Régimen general del MEC incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas”.</p> <p>I. [PC 10.21]-05 “porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria de Régimen general del MEC, respecto al total de solicitudes presentadas”.</p> <p>I. [PC 10.21]-06 “porcentaje de becarios del MEC del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios.</p> <p>I. [PC 10.21]-07 “porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de beca de Régimen general del MEC, respecto al total de solicitudes presentadas, por causa imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio.</p> <p>Registros de expedientes (109924, 118571)</p> <p><u>Actividades de verificación.</u></p> <p>Se verifica la medición del indicador I. [PC 10.21]-02 (7.968 solicitudes gestionadas en la convocatoria 2011/2012, siendo el de la convocatoria anterior de 7482). Se verifica la integridad del indicador mediante su obtención en el programa “Universitas”.</p> <p>Se verifica la medición del indicador I. [PC 10.21]-03 (coeficiente 47, 61%). Se verifica la integridad del indicador mediante su obtención en el programa “Universitas y datos institucionales estadísticos”.</p>



Se verifica la medición del indicador I. [PC 10.21]-04 (480 solicitudes, coeficiente 6,02%), del indicador I. [PC 10.21]-05 (48 recursos sobre 7968 solicitudes gestionadas), del indicador I. [PC 10.21]-06 (66 reintegros en el curso 2011/2012).

Asociado al último indicador se verifica la actuación del SAAE enviando un correo a todos los estudiantes de la UJA previo al inicio del curso informándoles de los cambios normativos aplicados en la convocatoria respecto a los supuestos de reintegros, información que además se proporciona en la página Web del Servicio.

Se verifica la medición del indicador I. [PC 10.21]-07 (una incidencia), constatándose el cumplimiento, ampliamente superado, del objetivo asociado.

Respecto a la tramitación de la gestión de la becas se realiza seguimiento y trazabilidad de la actividad de la Sección (requisitos académicos), mediante verificación en el programa de gestión y envío al MEC 10/11/2011, así como verificación de carga en la plataforma del MEC (18/01/2012) y las comunicaciones previstas al Servicio de Gestión Académica.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como la medición del indicador asociado y la integridad de los datos.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC.10.22. Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Joaquín Segura Martín. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los registros.
Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la disponibilidad de las mediciones de los indicadores asociados:

I. [PC 10.22]-08 "Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas propias de la Universidad de Jaén respecto al curso anterior". (Resultado: incremento).

I. [PC 10.22]-09 "porcentaje de recursos de alzada en las convocatorias de de Ayudas propias), respecto al total de solicitudes presentadas". (Resultado: ninguno).



I. [PC 10.22]-10 “porcentaje de solicitudes de Ayuda Social urgente de tipo puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (económica y académica), desde la finalización del plazo e presentaciones de solicitudes, es inferior a 120 días naturales”. (Resultado: cumplimiento del objetivo).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica las mediciones de los indicadores asociados y el cumplimiento de los objetivos, cuando procede.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José María Ruiz Palomino. Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante ▪ Rosario García Domínguez. Responsable de Gestión. ▪ Sergio Calero Fernández. Puesto Base
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se consulta el Expediente de oferta de prácticas 80545, fecha 29/10/12 del Ayuntamiento de Marmolejo.

Se consulta convenio de fecha 15/11/12, que se ha confeccionado con el nuevo formato establecido por la entrada en vigor de nuevo Real Decreto.

Se verifica el Registro de envío de preselección de candidatos por correo electrónico con fecha 29/10/12, en la que se incluye la seleccionada con DNI 53590663L y contestación el mismo día de la seleccionada por la Empresa que coincide con la adjudicataria de la práctica.

Se verifica la documentación en Expediente:

- Acta de Selección donde figura la persona seleccionada de fecha 29/10/12 y nombre de la empresa convocante.

-Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes de adjudicación de beca de fecha 16/11/12.

-Comunicación a la dirección del INSS comunicando la incorporación a la empresa de la candidata seleccionada de fecha 15/11/12. No ha concluido la práctica en empresa.

Se consulta expediente de oferta de práctica 73144, fecha inicio 18/09/12 fecha de finalización 17/12/12.



Se verifica correo de selección de la empresa de fecha 17/09/12 y documentación en expediente.
Se verifica entrega de documentación de finalización de prácticas, Diploma de realización de prácticas que genera la aplicación ICARO, certificado de la empresa y memoria.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la medición de indicadores:

I.[PC 10.51]-24 Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado práctica.

I.[PC 10.51]-25 Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.

I.[PC 10.51]-26 Porcentaje de renunciadas sobre prácticas realizadas.

I.[PC 10.51]-27 Incremento porcentual de renunciadas de prácticas respecto al curso anterior.

Indicador I.[PC 10.51]- 28 "Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta". Actualmente los datos se encuentra recopilados en una base de datos pero no está calculado el indicador a fecha de auditoría. Se advierte que a efectos del computo del indicador. Se debe diferenciar los expedientes que no han de ser objeto de medición para el cálculo del plazo de cinco días por no ser expedientes que incluya el envío de currículum a las empresas oferentes.

Se verifica dos expedientes relacionados:

Oferta 75402 de fecha de oferta 24/05/12, el envío de los currículos de los estudiantes preseleccionados se realiza con fecha de 24/05/12 (según consta en el expediente), sin embargo, en el listado obtenido de la bases de datos consta la fecha del dicho envío en 14/06/12. No siendo coincidente. A efectos de comprobación de la integridad del dato se intenta constatar la evidencia del correo electrónico del referido envío, sin que se disponga del registro de esta evidencia.

Oferta 79012 de fecha de oferta 24/09/12, el envío de los currículos de los estudiantes preseleccionados se realiza con fecha de 25/09/12, verificándose el envío de correo electrónico en fecha indicada.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica las mediciones del indicador y la integridad de los datos.

2. No obstante, respecto al indicador I.[PC 10.51]-28 se indica la conveniencia de determinar los datos que inciden en el cálculo del indicador, referidos a los supuestos en los que no procede al envío de currículum a las empresas oferentes.



3. A fecha de auditoría no se ha realizado, aún, el cálculo del indicador, estando sólo disponible los datos en la correspondiente base de datos.

4. Recomendar que se introduzcan los datos para el cálculo de indicadores asegurando que hay concordancia y evidencias de todos los registros (referido a los registros de envíos de currículum a las empresas oferentes).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos en página web: Nuevo formato de convenio Curricular y Extracurricular y en aplicación informática ICARO.

Se dispone de instrucciones técnicas, pero no se encuentra disponible para todo el personal.

La legislación del proceso de consulta en página web del Servicio.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Disponer de las Instrucciones Técnicas en lugar accesible para todo el personal del Servicio, por ejemplo en página web.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

Se dispone de encuestas Post-Servicio y sus resultados han sido tratados curso 2011/12. Se dispone de segmentación por pregunta realizada. Se obtiene de forma automática de la aplicación ICARO.

Se genera encuestas automáticas cada mes, tanto para los estudiantes a mitad de realización de las prácticas, como otra encuesta a la finalización de las prácticas.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.52. Gestión de Ayudas para la contratación laboral.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José María Ruiz Palomino. Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante ▪ Rosario García Domínguez. Responsable de Gestión. ▪ Sergio Calero Fernández. Puesto Base
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudio.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se consulta expediente de la Empresa Clartón Horn S.A.

Se verifica contrato en prácticas de la titulada universitaria.

Título solicitado: 30/09/11. Última convocatoria: Septiembre 2011.

Los requisitos académicos se comunican verbalmente por la Sección de Títulos de la UJA, no dejando constancia documental en expediente de subvención, sólo anotaciones en expediente.

Se consulta convenio en vigor de la empresa con la UJA.

Se verifica en expediente resolución del Vicerrectorado competente de 15/03/12 del ingreso del 75% de la subvención y resolución de 27/09/12 del ingreso del 25% restante.

Se consulta expediente de la Empresa Desarrollo de aplicaciones para PDA S.L.

Se verifica contrato en prácticas de la titulada universitaria.

Título solicitado: 28/09/11. Última convocatoria: Septiembre 2011.

Los requisitos académicos se comunican verbalmente por la Sección de Títulos de la UJA, no dejando constancia documental en expediente de subvención, sólo anotaciones en expediente.

Se consulta convenio en vigor de la empresa con la UJA de fecha 24/07/07.

Se verifica en expediente resolución del Vicerrectorado competente de noviembre de 2012 del ingreso del 75% de la subvención, termina el contrato en mayo de 2013.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
2. Se recomienda que se analice la conveniencia de dejar constancia formal en el expediente de la petición y respuesta de cumplimiento de los requisitos académicos del titulado universitario a la Sección de Títulos de la UJA, para asegurar la verificación de los requisitos académicos exigidos para la formalización del convenio.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos. Se dispone de instrucciones técnicas, pero no se encuentra disponible para todo el personal.

La legislación del proceso de consulta en página web del Servicio.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Disponer de las Instrucciones Técnicas en lugar accesible para todo el personal del Servicio, por ejemplo en página web.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición del indicador del proceso.

I.[PC 10.52]-29 "Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior".

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la medición del indicador y la integridad de los datos.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.3. Gestión de la Movilidad.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. ▪ Aurora Cancio Segura. Jefe de Sección de Relaciones Internacionales. ▪ Nieves Muñoz García. Técnico Superior de la Sección de Relaciones Internacionales. ▪ David Peñafuerte Rendón. Técnico Superior de la Sección de Relaciones Internacionales. ▪ Adela Reig. Puesto Base.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

PC 10.32 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de la Universidad de Jaén
Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén del curso académico 2011/12 número 2302 de J.A.R (estancia en Università degli Studi di Perugia-Italia, de 23/09/2011 a 19/06/2012) y número 2768 de A.S.F. (estancia en University of Maribor-Eslovenia, de 30/09/2011 a 16/07/2012).

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Relaciones Internacionales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento, medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.



El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente físico. Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en los expedientes físicos auditados, tales como cumplimiento de plazos normativos establecidos en la convocatoria de movilidad internacional (recabando las autorizaciones académicas oportunas), comunicación con el interesado y con la Universidad extranjera en relación con la gestión de su expediente académico (Learning Agreement), con los coordinadores académicos y con el Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Jaén (Transcript) y gestión económica de los pagos en concepto de beca de movilidad internacional al interesado.

Se verifica la actividad del proceso a través de la disponibilidad de datos y medición de los indicadores I. [PC 10.32]-13, porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto al total de solicitantes (30,01%); I. [PC 10.32]-16, porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria (100%) e I. [PC 10.32]-17, 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 10 días laborales (92%).

PC 10.33 Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través del expedientes de movilidad internacional de estudiantes de Universidades extranjeras del curso académico 2011/12 Martha Pasho, proveniente del Technological Educational Institute of Epirus (Grecia).

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Relaciones Internacionales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento, medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente físico.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en el expediente físico auditado de Martha Pasho, tales como la comunicación con el interesado y con la Universidad extranjera en relación con la gestión de su expediente académico (cumplimentación de solicitud de movilidad internacional de la interesada-R. [PC 10.33]-45, de 14/12/2011, Application Form, comprobación de convenio suscrito con el centro de origen-listado de convenios firmados, envío a la alumna de la Carta de aceptación/admisión e instrucciones a la alumna- R. [PC 10.33]-47, envío a al centro de origen de Credit Transfer y Certificado de estancia) y cumplimiento de plazos normativos establecidos (recabando las autorizaciones académicas oportunas).

Se verifica la actividad del proceso a través de la disponibilidad de datos y medición del indicador I. [PC 10.33]-18, incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior (93,45%).

PC 10.34 Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de movilidad internacional de profesores de la Universidad de Jaén en centros extranjeros durante el curso académico 2011/12 de J.M. Delgado Barrado a la Università degli Studi di Pisa, Italia (periodo de estancia de 27/01/2012 a 1/03/2012).

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Relaciones Internacionales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento, medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente físico.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en el expediente físico auditado, tales como la solicitud de movilidad y estancia del interesado de 10/01/2012 (R. [PC 10.33]-45, Registro de solicitudes de movilidad internacional: estancia en IESE) gestión y comunicación con Universidad extranjera en relación con la gestión de su expediente de movilidad (documento de aceptación de 15/01/2012 y programa de formación del profesor de 16/01/2012, ambos con el visto bueno del coordinados académico de movilidad internacional del centro de destino) y seguimiento del desarrollo de actividad objeto de la movilidad internacional a través de la realización del Informe final académico de 6/03/2012 (R. [PC 10.33]-54, Informe de la estancia del profesorado IESE).

Se verifica la actividad del proceso a través de la disponibilidad de datos y medición del indicador I. [PC 10.34]-19, incremento porcentual de profesores de la UJA que realizan una estancia de movilidad internacional con IESE en el marco del programa LLP/Erasmus respecto al curso anterior (55%).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
2. La información contenida en el expediente de movilidad internacional número 2768 de A.S.F. relativa al número de créditos finales matriculados (18 créditos ECTS, incluidas modificaciones solicitadas por el alumno) no coincide con la información de créditos finalmente convalidados al alumno a su vuelta (23,5 créditos). Se recomienda desarrollar mecanismos de seguimiento de las modificaciones al expediente solicitadas por el alumnado.
3. No ha sido posible evidenciar el registro R. [PC 10.33]-50, Registro de comunicaciones con el IESE, en el expediente auditado de Martha Pasho, por el que se pone en conocimiento del Technological Educational Institute of Epirus (Grecia) el rendimiento académico de la alumna. Se recomienda reforzar los mecanismos de control de las comunicaciones de resultados académicos con los centros de origen del alumnado de movilidad de universidades extranjeras.



4. Se recomienda incluir las actividades de gestión del pago de las becas y ayudas a la movilidad en los flujogramas de proceso, de modo que permita evidenciar un conjunto de actividades que desde la Sección de Relaciones Internacionales se lleva a cabo.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifican los formatos aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC10, así como su publicación y disponibilidad. Los formatos aplicables al proceso están disponibles con carácter interno en el ámbito del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, si bien, determinados formatos están disponibles y son accesibles desde la web del Vicerrectorado de Internacionalización (con acceso desde la web de Relaciones Internacionales del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante):

<http://www.ujaen.es/serv/vicint/home/impresos.php#>

No ha sido posible verificar la disponibilidad y accesibilidad de las instrucciones y legislación aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC10.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 de los indicadores del proceso, comprobándose la realización de las mediciones periódicas y, en el caso de los indicadores con valor objetivo determinado en su ficha de indicador (I. [PC 10.32]-16, porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria e I. [PC 10.32]-17, porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes Erasmus provenientes de IESE extranjeros remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 10 días laborales), la consecución del valor objetivo de acuerdo con la medición realizada.

Se verifica la integridad de las mediciones y datos de los indicadores a través de los expedientes de movilidad internacional auditados.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Los datos de los indicadores medidos evidencian la gestión y desarrollo del proceso desde la perspectiva de actividad del mismo. Se recomienda asociar al proceso indicadores no tanto de actividad, sino de eficacia y rendimiento de la gestión susceptibles de contemplar un valor objetivo que permita un análisis más profundo como base de determinación de futuras mejoras.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.
VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.4. Gestión de la Cooperación.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. ▪ Aurora Cancio Segura. Jefe de Sección de Relaciones Internacionales. ▪ Nieves Muñoz García. Técnico Superior de la Sección de Relaciones Internacionales. ▪ David Peñafuerte Rendón. Técnico Superior de la Sección de Relaciones Internacionales.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.
VERIFICACIÓN:
PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo)
Evidencias.

Se constata que no se ha realizado la convocatoria correspondiente a 2012 de las ayudas del Programa de Cooperación Interuniversitaria y Cooperación Científica (PCI) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), tal y como se comprueba en la web

<http://www.aecid.es/es/convocatorias/becas/pci/>

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión del Proyecto Alborán: Desarrollo territorial en el norte de Marruecos (código A1/036023/11) con la Universidad Abdel Malek Essaadi (responsable en la UJA, Antonio Garrido Almonacid y responsable en Marruecos, Mohhamed Youbi Idrissi) correspondiente a la convocatoria 2011.

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Relaciones Internacionales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento, medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de estos procesos relativos a la concesión de ayudas públicas permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos legales exigibles en su expediente.



Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en el expediente A1/036023/11 auditado tales como la gestión de la convocatoria del Programa de Cooperación Interuniversitaria y Cooperación Científica (PCI) 2011 (R.[PC 10.41]-55, Resolución de 13/04/2011, de AECID, publicada en el BOE de 30/04/2011), el desarrollo del Taller de Asesoramiento entre el Personal Docente e Investigador (PDI) celebrado el 12/05/2011, entre cuyos asistentes se verifica la asistencia de Antonio Garrido Almonacid (R.[PC 10.41]-56), la comunicación con AECID que se realiza a través de correo electrónico o la aplicación específica para este tipo de ayudas (R.[PC 10.41]-58, correo electrónico de 11/11/2011 de AECID comunicando los proyectos preseleccionados y R.[PC 10.41]-57, Resolución de 16/11/2011 de AECID de concesión de ayudas del Programa de Cooperación Interuniversitaria e Investigación Científica-BOE 12/12/2011, entre cuyas ayudas concedidas se encuentra la correspondiente al expediente A1/036023/11.

Se verifica especialmente los elementos de justificación del proyecto concedido. En la actualidad el proyecto no ha sido justificado por concesión de prórroga de ejecución. Se comprueba que el proyecto auditado ha solicitado prórroga (23/10/2012) con anterioridad su finalización (12/12/2012), concediendo AECID (Resolución de prórroga de 2/01/2013) una prórroga de 6 meses.

PC 10.42 Gestión del Ayudas a Proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo y a la Educación (Universidad de Jaén)

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión del Proyecto Diseño de Manual de contenidos, de Judith Ortega Aguaza, correspondiente a la convocatoria de ayudas en el marco de la convocatoria propia de la Universidad de Jaén de cooperación internacional y educación para el desarrollo, curso 2011/12.

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Relaciones Internacionales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento, medición del indicador planteado para la medición del proceso.

El carácter reglado de estos procesos relativos a la concesión de ayudas públicas permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos legales exigibles en su expediente.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en el expediente auditado tales como la gestión de la convocatoria de las Ayudas (R. [PC 10.42]-62) por Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén de 6/02/2012, con fecha de finalización de presentación de solicitudes el 2/03/2012) y de las solicitudes presentadas (R.[PC 10.42]-65, Registro de proyectos de cooperación presentados, entre los que se encuentra el Proyecto Diseño de Manual de contenidos, de Judith Ortega Aguaza), así como de los proyectos concedidos (R.[PC 10.42]-66, Registro de resoluciones del proyecto).

Se verifican los elementos de justificación del proyecto concedido. En la actualidad el proyecto aún no ha finalizado su ejecución de 1 año, por lo que no se ha podido verificar el Informe de justificación final (R.[PC 10.42]-68) , ni la Resolución de cierre del proyecto (R.[PC 10.42]-66).

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
2. Se valora positivamente la realización de un taller presencial informativo de apoyo a la gestión de las ayudas del Programa de Cooperación Interuniversitaria y Cooperación Científica (PCI) de AECID, si bien, se recomienda desarrollar mecanismos de seguimiento de la ejecución de la ayuda concedida que eviten situaciones de subsanación de la justificación realizada y, en su caso, reintegro a cargo de la Universidad de Jaén de cantidades erróneamente ejecutadas por los proyectos concedidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se comprueba que actualmente no se han propuesto formatos ni instrucciones aplicables al proceso PC10, por lo que no es posible verificar su accesibilidad y disponibilidad.

No ha sido posible verificar la disponibilidad y accesibilidad de la legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC10.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

No ha sido posible verificar las mediciones 2012 de los indicadores asociados al proceso PC 10.41 Gestión del Programa de Cooperación Interuniversitaria (AECID) debido a que no se ha realizado la convocatoria correspondiente a 2012 de las ayudas de dicho programa (I. [PC 10.41]-20, incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto del curso anterior; I. [PC 10.41]-21, porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados; e I. [PC 10.41]-22, incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior).

Se verifica la medición del indicador I. [PC 10.42]-23, incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior (77%), comprobándose la realización de las mediciones periódicas de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador, así como una evolución positiva del resultado desde el año 2010 (72,97%) y 2011 (72,97%).

Se verifica la integridad de la medición y datos del indicador I. [PC 10.42]-23, con la comprobación de del expediente de gestión del proyecto auditado (Proyecto Diseño de Manual de contenidos, de Judith Ortega Aguaza).

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Los datos de los indicadores medidos evidencian la gestión y desarrollo del proceso desde la perspectiva de actividad del mismo. Se recomienda asociar al proceso indicadores no tanto de actividad, sino de eficacia y rendimiento de la gestión susceptibles de contemplar un valor objetivo que permita un análisis más profundo como base de determinación de futuras mejoras.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE. GENERAL.**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.

VERIFICACIÓN:

1. Naturaleza: "eficacia del sistema"

Integración de encuesta post-servicios del PC 10 en el SIGC-SUA.

Informe y verificación de actuaciones:

Respecto de las encuestas generales de movilidad nacional e internacional y becas, debido al escaso número de respuestas obtenidas y la valoración de su contenido no han supuesto ninguna aportación significativa. Las encuestas de prácticas académicas externas extracurriculares han dado lugar a actuaciones de mejora que figuran en el acta de la reunión de análisis anual de estas encuestas celebrada en fecha 18/07/2012. Las encuestas a estudiantes con Necesidades Educativas Especiales han permitido conocer con detalle la valoración de los estudiantes sobre la prestación de los servicios que le ofrece la UJA.

2. Naturaleza: "oportunidades de Mejora"

En la gestión de becas Erasmus, se propone telematizar el Informe Final del alumno, a fin de poder facilitar su elaboración y la explotación de la información recogida en el mismo (encuesta).

Informe y verificación de actuaciones:

No se han desarrollado actuaciones porque el órgano financiador de una parte de las ayudas Erasmus, el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos, exige como requisito para la percepción de esa ayuda que en el Informe Final figure preceptivamente la firma del estudiante, lo que impide su telematización, ya que no podemos condicionar la percepción de una ayuda económica de movilidad de los estudiantes a la exigencia de disponer de medios telemáticos de firma.

3. Naturaleza: "oportunidades de Mejora"



Además, se considera oportuno insistir (al alumno) en la importancia de la adecuada cumplimentación del Learning Agreement para evitar problemas en la convalidación de asignaturas.

Informe y verificación de actuaciones:

Se han realizado actuaciones como le remisión vía e-mail y publicación en la web de RRII de las Instrucciones para estudiantes Erasmus de la UJA en la que se indican todos los trámites a realizar antes, durante y con posterioridad a la estancia, así como la impartición de un curso a los Coordinadores Erasmus (Personal Docente e Investigador) para la correcta cumplimentación del learning en forma y plazo.

4. Naturaleza: "Observaciones del informe de auditoría"

Respecto a los convenios con empresas "colgados" en la aplicación ICARO, si bien se conservan los originales en soporte físico (papel), se observa que se actualizan según las últimas revisiones del formato que se hacen, no manteniéndose la integridad del documento en dicha aplicación.

Informe y verificación de actuaciones:

El Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre modificó la regulación de las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios. Como consecuencia de esto se ha aprobado en la Universidad de Jaén una nueva normativa de prácticas académicas externas (sesión del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2012), que ha supuesto que se establezca un nuevo modelo de convenio de cooperación educativa para la realización de prácticas, dejando sin efectos los formalizados con anterioridad. Actualmente existe un único modelo de Convenio que permite la realización de cualquier tipo de práctica, tanto curricular como extracurricular, lo que facilita en gran medida la labor de los Centros de la UJA en esta materia. En la página web del SAAE existe un apartado en el que figuran los Convenios en vigor, que son los formalizados a partir del día 1 de septiembre de 2012.