


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.**
**PROCESO CLAVE****PC 10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.****FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.**

10/11/13 SAAE 9 h.

**EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:**

Auditor coordinador de proceso: Jesús Díaz Ortiz

Auditores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno, Ana Isabel Uceda Cobo, Joaquín Segura Martín.

**UNIDADES:**

- Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE).

**RESPONSABLE**

- Fernando Valverde Peña.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS****1.-INDICADORES:**

Medición y seguimiento, grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales, análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades e integridad de los datos.

**2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:**

Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.

**3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

Verificar las mediciones de encuestas post servicio.

Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades.

Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad.

Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.

**4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:**

Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.



## 1.- INDICADORES

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.1]-01 Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica datos en Universitas XXI- Gestión Académica y tabla Excel con datos de la Diplomatura de Turismo			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.21]-02 Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica tabla automática de datos extraída de la Extranet: aplicación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y se contrasta con datos de gestión del SAAE.			
<b>Observaciones</b>				



Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.21]-03 Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica datos en Universitas XXI – Gestión Académica y en la aplicación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.			
<b>Observaciones</b>				

Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.21]-04 Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentadas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica Expediente 121114 curso 2012/2013, se consulta la trazabilidad del expediente y la fase PD, en programa Universitas XXI-Gestión Académica.			
<b>Observaciones</b>				



<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.21]-05 Porcentaje de recursos potestativos de reposición presentados en la convocatoria de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al total de solicitudes presentadas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica Acta de la Comisión de Selección de Becarios, curso 2012/13 de fecha 17/07/13, en la que se relaciona los recursos potestativos de reposición presentados.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.21]-06 Porcentaje de becarios del Ministerio de Educación del curso anterior que incurren en causa de reintegro, respecto al total de becarios.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica datos curso 2011/12, datos extraídos de la extranet: aplicación del Ministerio de Educación Cultura y Deporte.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.21]- 07 Porcentaje de recursos de reposición con propuesta de estimación del Jurado en la convocatoria de Becas de Régimen General del MEDU, respecto al total de solicitudes, por causas imputables al trabajo de la Sección de Ayudas al Estudio.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	<= 2,5%	<b>Cumplimiento</b>	Cumplido	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			



<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica Acta de la Comisión de Selección de Becarios, curso 2012/13 de fecha 17/07/13, en la que se relaciona los recursos potestativos de reposición presentados, no apareciendo ninguno con propuesta de estimación por causas imputables a la Sección de Ayudas al Estudio.
<b>Observaciones</b>	

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.22]-08 Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de Curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica tabla de control de convocatorias gestionadas por la Sección de Ayudas al Estudio, con indicación de las solicitudes gestionadas por cada una. Tratamiento de las solicitudes a través de Universitas XXI-Gestión Académica y base de datos propia.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.22]-09 Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se informa que no se ha presentado ningún recurso de alzada en las convocatorias de Ayudas propias.			
<b>Observaciones</b>				



<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.22]- 10 Porcentaje de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual en las que el tiempo empleado para su valoración (económica y académica), desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, es inferior a 120 días naturales.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	>= 90%	<b>Cumplimiento</b>	Cumplido	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica tramitación de la convocatoria de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual: finalización de presentación solicitudes: 23/05/13, resolución provisional: 27/06/13, Resolución definitiva: 18/07/13, en plazo.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.31]-11 Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica control de solicitudes.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.31]-12 Porcentaje de recursos de alzada presentados en la Convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			



<b>Integridad de los datos</b>	Se informa que no se han presentado recursos de alzada en las convocatorias SIGUE.
<b>Observaciones</b>	

Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.32]-13 Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.32]-13, porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes a través del expediente de movilidad internacional Erasmus de la alumna B.C.A. incorporada a la Universidad de Calabria.			
<b>Observaciones</b>				

Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.32]-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.32]-14, incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior a través del expediente de movilidad internacional Erasmus de la alumna B.C.A. incorporada a la Universidad de Calabria.			
<b>Observaciones</b>				



Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.32]-15 Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.32]-15 a través del incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio de la Universidad de Jaén con la Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena, vigente desde el 14/05/2013, código 634.</li> <li>- Convenio de la Universidad de Jaén con la Universidad de Chequia, vigente desde el 5/09/2013, código 28.</li> <li>- Convenio de la Universidad de Jaén con la Universidad de Mississippi (Estados Unidos), vigente desde marzo de 2013 (no Erasmus).</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>				

Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	100%	<b>Cumplimiento</b>	SI	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	<p>No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.32]-16 a través del porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria, constatando que la convocatoria tiene fecha de 15/11/2011 y la última adjudicación o fecha de adjudicación tope es el 23/02/2012. Se verifican los siguientes expedientes de adjudicación:			





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adjudicación de plaza al alumno J.M.M. el 6/02/2012.</li> <li>- Adjudicación de plaza al alumno J.S.M.M. el 2302/2012.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	

Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.32]-17 Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes ERASMUS provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 10 días laborables.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	>=75%	<b>Cumplimiento</b>	SI	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	<p>No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control de los tiempos en relación con el mismo.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.32]-17 a través del porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes ERASMUS provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/as Coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 10 días laborables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato académico de M.L. (Italia) recibido el 10/07/2012 y remitido al correspondiente Coordinador para su aprobación el 23/07/2012.</li> <li>- Contrato académico de N.D. (Italia) recibido el 11/07/2012 y remitido al correspondiente Coordinador para su aprobación el 24/07/2012.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>				



Unidad	SAAE	Indicador	I.[PC 10.33]-18 Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.33]-18, incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior a través de la constatación de los estudiantes extranjeros de movilidad en el curso académico 2011/12 (330 alumnos) y en el curso académico 2012/13 (352 alumnos).</p> <p>Se verifican los expedientes de movilidad de M.L. y N.D., ambos provenientes de Italia.</p>			
<b>Observaciones</b>				

Unidad	SAAE	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.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	NP	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, si bien se comprueba, por la importancia del indicador, la especial actividad de control del mismo.			
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 10.34]-19 a través del 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estancia de movilidad de la profesora de la Universidad de Jaén M.L.G.G. en Finlandia durante el curso 2012/13.</li> <li>- Estancia de movilidad del profesor de la Universidad de Jaén J.C.R.C. en la Universidad Burdeos IV (Francia) durante el curso 2012/13.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>				



<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.41]-20 Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	NO	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	No ha sido posible obtener el indicador debido a que no se han realizado convocatorias PCI correspondientes a los cursos 2012/13 y 2011/12. Es por tanto el segundo ciclo de gestión consecutivo en el que no es posible medir este indicador.			
<b>Observaciones</b>	Se recomienda de forma general revisar el mantenimiento de este indicador como elemento de gestión del proceso, debido a que, como se ha podido verificar, no es posible medirlo desde hace dos ciclos.			

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.41]-21 Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	NO	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	No ha sido posible obtener el indicador debido a que no se han realizado convocatorias PCI correspondientes a los cursos 2012/13 y 2011/12. Es por tanto el segundo ciclo de gestión consecutivo en el que no es posible medir este indicador.			
<b>Observaciones</b>	Se recomienda de forma general revisar el mantenimiento de este indicador como elemento de gestión del proceso, debido a que, como se ha podido verificar, no es posible medirlo desde hace dos ciclos.			

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.41]-22 Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	NO	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		



<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	
<b>Integridad de los datos</b>	No ha sido posible obtener el indicador debido a que no se han realizado convocatorias PCI correspondientes a los cursos 2012/13 y 2011/12. Es por tanto el segundo ciclo de gestión consecutivo en el que no es posible medir este indicador.
<b>Observaciones</b>	Se recomienda de forma general revisar el mantenimiento de este indicador como elemento de gestión del proceso, debido a que, como se ha podido verificar, no es posible medirlo desde hace dos ciclos.

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	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.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	NO	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	No ha sido posible obtener el indicador debido a que la convocatoria correspondiente al curso 2012/13 se ha realizado con fecha de 28/10/2013.  Se acuerda auditar de forma especial este indicador en la próxima auditoría interna.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.51]-24 Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				



<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica datos extraídos de estudiantes inscritos en programa de gestión ICARO.
<b>Observaciones</b>	

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.51]-25 Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifican datos en tabla Excel de las nuevas organizaciones colaboradoras, extraída del programa de gestión ICARO.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.51]-26 Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica tabla Excel de control de renunciaciones de prácticas del Curso 2011/12 (curso cerrado en cuanto a renunciaciones), los datos son extraídos del programa de gestión ICARO.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.51]-27 Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		



<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifican datos curso 2011/12 (curso cerrado en cuanto a renunciaciones) respecto al curso 2010/11.
<b>Observaciones</b>	

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.51]- 28 Porcentaje de envío currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	100%	<b>Cumplimiento</b>	Cumplido	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica oferta 81406, con fecha 27/11/12, envío de curriculum por correo electrónico el 27/11/12, en plazo. En el cómputo del indicador se consideran únicamente las ofertas que cumplan todos los requisitos.			
<b>Observaciones</b>				

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Indicador</b>	I.[PC 10.52]-29 Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Anual, cálculo fin de curso	<b>Medido</b>	Medido	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>				
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica listado de contratados en base de datos propia.			
<b>Observaciones</b>				



## 2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SAAE	Descripción	Q	S	
				X	Fecha 17/04/2013. Solicita la permanencia del servicio de Orientación laboral de la UJA, por su utilidad para los estudiantes.
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de becas y ayudas.		
Gestión Q/S			Se le informa que el servicio no es prestado por la UJA, sino que está a cargo de la Junta de Andalucía, realizándolo en la UJA, con personal externo. Depende de financiación de una subvención, pendiente de resolución. En caso de apertura de un nuevo programa de orientación se le dará difusión a través de los canales habituales.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					

Unidad	SAAE	Descripción	Q	S	
				X	Fecha: 05/07/13 Incluir un enlace de un buscador sobre temas de empleo en la página web del servicio.
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de prácticas e inserción laboral.		
Gestión Q/S			Se le informa que el buscador de empleo, una vez analizadas sus características, no se procede a su inclusión en la web del Servicio ya que el mismo con corresponde al perfil de los estudiantes de la UJA.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	SAAE	Descripción	Q	S	Falta de información sobre becas máster, intentó contactar por teléfono con Secretaría y Becas, no consiguiéndolo a lo largo de la mañana
			X		
<b>Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.</b>					
<b>Gestión Q/S</b>			<p>En la queja no identifica el número de teléfono al que se dirigió, no pudiéndose por tanto saber si era la Secretaría de Gestión Académica o el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</p> <p>Se le informa que en caso de que su llamada haya coincido con un momento de máxima atención presencial en ventanilla, tiene preferencia ésta, antes que la información telefónica.</p> <p>Se le informa que otra vía para contactar es el correo electrónico.</p>		
<b>En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.</b>					
<b>Valoración</b> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
<b>Observaciones</b>					

Unidad	SAAE	Descripción	Q	S	El soporte papel del duplicado del diploma de prácticas no es adecuado y aparece el término duplicado.
			X		
<b>Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.</b>			Gestión de prácticas e inserción laboral.		
<b>Gestión Q/S</b>			Se le informa, que el soporte utilizado en los duplicados es el habitual, y el que se entrega a los demás usuarios que lo solicitan, no produciéndose ninguna queja al respecto.		
<b>En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.</b>			Por correo electrónico.		
<b>Valoración</b> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			Ha dado a lugar a una acción de mejora, en caso de que el usuario solicite un duplicado, se le informa que si desea un nuevo original deberá entregar el anterior( en caso de deterioro).		





<b>Observaciones</b>	
----------------------	--

<b>Unidad</b>	SAAE	<b>Descripción</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	Fecha 04/11/13 Expresa su disconformidad con la tramitación de la convocatoria de movilidad internacional, ya que la adjudicación de las plazas es de forma presencial y no les posible personarse ni tampoco encontrar a otra persona que la represente.
<b>Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.</b>			<b>X</b>		Gestión de la movilidad.
<b>Gestión Q/S</b>					Se le informa que la modificación de realizada en la tramitación de las plazas de la convocatoria de movilidad internacional está orientado al interés general, siendo el proceso más ágil y eficaz.
<b>En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.</b>					Correo electrónico
<b>Valoración</b> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
<b>Observaciones</b>					



## 3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

<b>PROCESO CLAVE</b>		<b>PC 10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN</b>	
<b>ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO</b>		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.	
<b>UNIDADES:</b>	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	<b>RESPONSABLE</b>	▪ Jefe de Unidad
<b>DATOS</b>		<b>VALORACIÓN</b>	
<b>Encuesta post servicio</b>		<b>Medición</b>	
		<b>Periodicidad</b>	
		mensual	
		<b>Identificación de usuarios</b>	
		SI	
<b>Establecimiento de metodología de encuestas</b>		<b>Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad</b>	
La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, si bien el único ítem de la encuesta es de satisfacción general.		El ítem relacionado con la gestión del SAAE, es de satisfacción general.	
		<b>Representatividad de la población encuestada</b>	
		SI	
		<b>Tipo de escala de medición</b>	
		Escala Likert, Cualitativa.	
		<b>Soporte o medio utilizado para realización encuesta</b>	
		Programa ICARO	
<b>Integridad en los datos</b>		<b>Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados</b>	
Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.		SI/NO	
		<b>Responsable tratamiento de datos</b>	
		SI	
		<b>Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos</b>	
		Programa ICARO	
		<b>Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)</b>	
		SI	
<b>Revisión y seguimiento de resultados</b>		<b>Análisis y evolución (estudios comparativos)</b>	
Se dispone de informes de resultados.		SI	
		<b>Existencia informe resultados</b>	
		SI	
		<b>Difusión de resultados (carácter interno)</b>	
		SI	
		<b>Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora</b>	
		No se han identificado	
<b>Observaciones Generales:</b>		Se recomienda alinear los ítems con los factores de calidad del servicio, permitiendo de esta forma identificar mejoras.	



**4.-PLAN DE COMUNICACIÓN**

<b>Unidad Funcional SIGC-SUA</b>	<b>Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</b>
<b>Dimensión de la comunicación</b>	<b>Comunicación interna en los Servicios y Unidades</b>

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)		
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)		
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
<b>Notas de auditoría</b>	<p>Se informa por el responsable del servicio de la sistemática general de las comunicaciones a través de los Jefes de Sección, que se realiza principalmente por correo electrónico y reuniones internas.</p> <p>Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y ajustarse a la periodicidad de las fichas de comunicación.</p>	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA



<p><b>Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios</b></p>		
<p><b>Notas de auditoría</b></p>		
<p><b>Ámbito de la comunicación</b></p>	<p><b>Comunicación horizontal</b></p>	
<p><b>Objeto de la comunicación</b></p>	<p><b>Acciones de comunicación</b></p>	<p><b>Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA</b></p>
<p><b>Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades</b></p>		
<p><b>Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave</b></p>		
<p><b>Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos</b></p>		
<p><b>Notas de auditoría</b></p>		