

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	10/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Ana Isabel Uceda Cobo. Auditora. ▪ 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 GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que, de forma general, la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos. ▪ Las herramientas y aplicaciones informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencian el alto nivel de integridad de los datos necesarios para la medición del correspondiente indicador.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Se recomienda de forma general revisar el mantenimiento de los siguientes indicadores como elemento de gestión del proceso, debido a que, como se ha podido verificar, no es posible medirlos desde hace dos ciclos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>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.</i> - <i>I.[PC 10.41]-21 Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.</i> - <i>I.[PC 10.41]-22 Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.</i>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias formalizadas recibidas por la Unidad, las respuestas emitidas en plazo y el análisis y propuestas de mejora implantadas.
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (participación en prácticas de empresa o para la inserción laboral de los titulados



	universitarios), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento y revisión de la encuesta.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda alinear los ítems con los factores de calidad del servicio, permitiendo de esta forma identificar mejoras.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.