


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

<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y LA COOPERACIÓN</b>	
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	24/01/2014	
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor jefe coordinador de la auditoría del proceso.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor jefe.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Joaquín Segura Martín. Auditor.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</li> <li>▪ Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.</li> <li>▪ Aurora Cancio Segura. Jefe de Sección de Relaciones Internacionales.</li> <li>▪ José María Ruiz Palomino. Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante.</li> </ul>	

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados.

**2. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

- En general, se verifica la obtención de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, si bien, se indica la siguiente observación:

1. Se recomienda continuar con el esfuerzo de revisión por parte de la Unidad de su cuadro de indicadores para asegurar que, además, de los indicadores que expresan resultados de actividad, se dispongan de otros que permitan medir, mediante el establecimiento de objetivos, otros aspectos de eficacia aportados en la gestión de los procesos.

**3. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.**

- Se verifica e informa del análisis por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría externa de seguimiento y de auditoría Interna anual 2013, con las siguientes conclusiones de auditoría.

1. La indicación del informe de Auditoría Externa ha sido valorada por la Unidad, procediéndose a la verificación de su implantación en auditoría.

2. De las 11 indicaciones del Informe de Auditoría Interna, 8 se ha verificado su implantación por actuaciones de la Unidad, las 3 restantes han sido valoradas y se encuentran en proceso de implantación.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y la Cooperación.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea.</li> <li>▪ Joaquín Segura Martín.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<p align="center"><b>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.</b></p>

VERIFICACIÓN:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 24/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se realiza, en primer lugar, verificación del proceso a través de los indicadores asociados.</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>Se verifica la medición de los valores anuales y la consecución, en su caso, de los objetivos de todos los indicadores del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se verifica que la medición anual del indicador <i>I.[PC 10.1]-01 Incremento porcentual de estudiantes con NEE, respecto al curso anterior</i>, es 103,91%. Este indicador no presenta valor objetivo.</li> <li>2. Se verifica que la medición anual del indicador <i>I.[PC 10.21]-02 Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior</i>, es 101,66%. Este indicador no presenta valor objetivo.</li> <li>3. Se verifica que la medición del indicador <i>I.[PC 10.21]-03 Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales</i>, es 50,50%. Este indicador no presenta valor objetivo.</li> <li>4. Se verifica que la medición del indicador <i>I.[PC 10.21]-04 Porcentaje de solicitudes de beca del Régimen General del Ministerio de Educación Incompletas (PD), respecto al total de solicitudes presentada</i>, es 7,75%.</li> </ol>



Este indicador no presenta valor objetivo. Se analiza por parte de la Unidad las causas por las que una solicitud de beca puede ser incompleta y se adoptan medidas de subsanación al respecto.

5. Se verifica que la medición del indicador 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*, es 0,47%. Este indicador no presenta valor objetivo.

6. Se verifica que la medición del indicador 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*, es 1,41%. Este indicador no presenta valor objetivo.

7. Se verifica que la medición del indicador 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*, es 0%. Se cumple el objetivo establecido.

8. Se verifica que la medición del indicador I.[PC 10.22]-08 *Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior*, es 92,10%. Este indicador no presenta valor objetivo.

9. Se verifica que la medición del indicador I.[PC 10.22]-09 *Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas*, es 0%. Este indicador no presenta valor objetivo.

10. Se verifica que la medición del indicador 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*, es 100%. Se verifican 227 solicitudes de Ayuda Social de tipo Urgente en las que el tiempo de valoración es inferior a 120 días naturales. Se cumple ampliamente el objetivo establecido.

11. Se verifica que la medición del indicador I.[PC 10.31]-11 *Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior*, es 60,13%. Este indicador no presenta valor objetivo, si bien, dado el decremento respecto al curso anterior, desde la Unidad se analizan las dificultades para mejorar el número de solicitudes de movilidad SICUE.

12. Se verifica que la medición del indicador I.[PC 10.31]-12 *Porcentaje de recursos de alzada presentados en la Convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas*, es 0%. Este indicador no presenta valor objetivo.

13. Se verifica que la medición del indicador I.[PC 10.32]-13 *Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes*, es 30,85%, de modo que de un total de 1922 de solicitantes, 593 han sido beneficiarios de este tipo de ayudas a la movilidad internacional. Este indicador no presenta valor objetivo.



14. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.32]-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior*, es 86,46%. Este indicador no presenta valor objetivo.
15. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.32]-15 Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior*, es 123,20%. Este indicador no presenta valor objetivo.
16. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria*, es 100%. Se verifican 72 solicitudes adjudicadas en el plazo máximo establecido desde la publicación de convocatoria. Se cumple el objetivo establecido.
17. Se verifica que la medición del 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*, es 83,81%, de modo que de un total de 352 contrato académicos remitidos, 295 han sido aprobados en el plazo establecido de 10 días laborales. Se cumple el objetivo establecido.
18. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.33]-18 Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior*, es 141,20%. Este indicador no presenta valor objetivo.
19. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.33]-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*, es 143,33%. Este indicador no presenta valor objetivo.
20. Los indicadores *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.[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*, no han tenido medición durante el ciclo de gestión 2013 (curso académico 2012/13). Se verifica el análisis que ha realizado la Unidad en torno a la situación actual de medición de valores de estos indicadores asociados a una actividad de gestión dependiente de dotación económica externa.
21. Se verifica que 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*, es 85,71%, de modo que en el curso 2012/13 se han presentado 18, frente a los 21 proyectos a la CPC de la UJA presentados en el curso anterior (2011/12). Este indicador no presenta valor objetivo.
22. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.41]-24 Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas*, es 36,15%. Este indicador no presenta valor objetivo.
23. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.51]-25 Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior*, es 98,99%, de modo que en el curso 2012/13 se ha contado con 196, frente a las 198 del curso anterior (2011/12) nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas de empresas. Este indicador no presenta valor objetivo.



24. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.51]-26 Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas*, es de 8,11%, de modo que en el último curso académico del que se ha sido posible obtener valor de medición (2011/12) se han presentado 64 renunciaciones sobre 789 prácticas realizadas. Este indicador no presenta valor objetivo.

25. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.51]-27 Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior*, es de 79,01%, de modo que en el último curso académico del que se ha sido posible obtener valor de medición (2011/12) se han presentado 64, frente a 81 renunciaciones sobre prácticas realizadas en el curso académico anterior (2010/11). Este indicador no presenta valor objetivo.

26. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.51]-28 Porcentaje de envío de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta*, es de 100%, de modo que en el curso 2012/13 se han enviado 875 currículos a las organizaciones oferentes en el plazo establecido. Se cumple el objetivo establecido (100%).

27. Se verifica que la medición del indicador *I.[PC 10.52]-29 Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior*, es de 94,12%. Este indicador no presenta valor objetivo.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la medición de los indicadores asociados, el proceso de obtención de los cálculos y, en su caso, la consecución de los objetivos establecidos.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

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

**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 9:30 horas del día 24/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

**GESTIÓN DEL PROCESO**

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la trazabilidad de la gestión de proceso y la identificación y disponibilidad de los registros asociados de los siguientes expedientes de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén):

1. Solicitud de ayuda puntual de tipo urgente del alumno M.D.H., con D.N.I. identificado y alegación a la lista provisional de beneficiarios presentada por la alumna P.P.C., con D.N.I. identificado.
2. Solicitud de ayuda para estancia Erasmus del alumno A.J.P.J., con D.N.I. identificado.

Respecto al primero de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:

- Se verifica la convocatoria de Ayuda puntual de tipo urgente a través de la publicación de la Resolución del Rectorado de 29/04/2013 para el curso académico 2012/13 (*R.[PC 10.22]-17 Convocatoria de becas y ayudas propias de la UJA*), en la que establece, entre otras previsiones, un plazo de solicitud desde el 29/04/2013 a 23/05/2013. Se verifica así mismo la solicitud de ayuda de M.D.H. de 23/05/2013 (en plazo).

- Se verifican aspectos de gestión del proceso de solicitud convocado, tales como la recepción y registro de solicitudes, entre ellas, las del expediente auditado (*R.[PC 10.22]-18 @ries: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*); introducción de datos en aplicación informática Universitas XXI (*R.[PC 10.22]-19 UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*) y bases de datos propia (*R.[PC 10.22]-20 Bases de datos propias: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*).



- Se comprueba que en la lista provisional de beneficiarios publicada el 27/06/2013 se incluye el alumno objeto del expediente auditado (R.[PC 10.22]-21 *Lista provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*), en este caso, se verifica que ha sido beneficiario de la ayuda solicitada. No se constata alegación al respecto de la condición provisional de beneficiario.

- Por su parte, se verifica la alegación de la alumna P.P.C. de 9/07/2013 a su exclusión de la lista de beneficiarios provisionales de 27/06/2013 (R.[PC 10.22]-22 *Registro de alegaciones presentadas a las listas provisionales*). La exclusión se basa en los motivos 13: incumplimiento de requisitos académicos y 15: no situación excepcional.

- Se verifica la publicación del listado definitivo de beneficiarios de becas y ayudas de esta convocatoria, con fecha de 18/07/2013, comprobándose de nuevo la condición de beneficiario del alumno M.D.H. (R.[PC 10.22]-23 *Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*). La resolución definitiva de esta convocatoria de ayudas propias no tiene interpuestos recursos (0 recursos) (R.[PC 10.22]-24 *Registro de alegaciones o recursos presentados a las listas definitivas*).

Respecto al segundo de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:

- Se verifica la convocatoria de ayudas para estancia Erasmus a través de la publicación de la Resolución de 30/11/2012 para el curso académico 2013/14 (R.[PC 10.22]-17 *Convocatoria de becas y ayudas propias de la UJA*), en la que establece, entre otras previsiones, un plazo de solicitud desde el 3/12/2012 a 20/12/2012. Se verifica así mismo la solicitud de ayuda de A.J.P.J. (en plazo).

- Se verifican aspectos de gestión del proceso de solicitud convocado, tales como la recepción y registro de solicitudes, entre ellas, las del expediente auditado (R.[PC 10.22]-18 *@ries: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*); introducción de datos en aplicación informática Universitas XXI (R.[PC 10.22]-19 *UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*) y bases de datos propia (R.[PC 10.22]-20 *Bases de datos propias: Registro de solicitudes para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*).

- Se comprueba que en la lista de admitidos de 8/02/2013 se incluye el alumno objeto del expediente auditado y se verifica con la resolución provisional y final de adjudicación la universidad solicitada (La Sapienza, Università di Roma, Italia, código de plaza 14041). Se verifica además la resolución del nivel de idioma del alumno de 18/03/2013 del Centro de Idiomas de la Universidad de Jaén, como requisito previo para adjudicación de la plaza solicitada.

- Se verifica la lista provisional de beneficiarios publicada por resolución del 3/04/2013 en la se incluye el alumno objeto del expediente auditado (R.[PC 10.22]-21 *Lista provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA*), en este caso, se verifica que ha sido beneficiario de la ayuda solicitada. No se constata alegación al respecto de la condición provisional de beneficiario. Se constata la valoración provisional realizada: 1 punto por expediente y 3 puntos asignados por el Coordinador del alumno.

- Se verifica la publicación del listado definitivo de beneficiarios de becas y ayudas de esta convocatoria, con fecha de 4/06/2013, comprobándose de nuevo la condición de beneficiario del alumno (R.[PC 10.22]-23



*Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos para la concesión de becas y ayudas propias de la UJA).*

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores y el cumplimiento del objetivo en el caso que lo tiene establecido.



**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 10.31. Gestión de la Movilidad Nacional.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emilio Ayala Segura. Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> <li>▪ Joaquín Segura Martín.</li> </ul>

**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 9:30 horas del día 24/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

**GESTIÓN DEL PROCESO**

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la trazabilidad de la gestión de proceso y la identificación y disponibilidad de los registros asociados de los siguientes expedientes de movilidad nacional:

1. Solicitud denegada de movilidad nacional de la alumna C.P.M., con D.N.I. identificado.
2. Solicitud concedida de movilidad nacional de la alumna E.C.V., con D.N.I. identificado.

Respecto al primero de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:

- Se verifica la convocatoria de movilidad nacional a través de la publicación de la Resolución del Rectorado de 31/01/2013, de convocatoria SICUE para el curso académico 2013/14 (*R.[PC 10.31]-25 Convocatoria de movilidad nacional*), en la que establece, entre otras previsiones, un plazo de solicitud desde el 4/02/2013 a 22/02/2013. Se verifica así mismo la solicitud de C.P.M. de 20/02/2013 (en plazo), en la que se incluye de forma ordenada las universidades españolas solicitadas (Universidad de Granada, Universidad de Málaga y Universidad Pablo de Olavide de Sevilla).

- Se verifican aspectos de gestión del proceso de solicitud convocado, tales como la recepción y registro de solicitudes, entre ellas, las del expediente auditado e introducción de datos en aplicación informática Universitas XXI (*R.[PC 10.31]-27 UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la movilidad nacional*) y bases de datos propia (*R.[PC 10.31]-28 Bases de datos propias: Registro de solicitudes para la movilidad nacional*).



- Se comprueba que en la resolución de la Comisión de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén de 15/03/2013 por la que se publica la lista provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos se deniega la ayuda SICUE solicitada por el alumno motivada por la causa 2: No nota media exigida (*R.[PC 10.31]-31 Listado provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos*). No se constata alegación al respecto de la condición provisional de no beneficiario.

- Se verifica la publicación del listado definitivo de beneficiarios de movilidad nacional de esta convocatoria, con fecha de 8/04/2013, comprobándose de nuevo la denegación de la alumna C.P.M. (*R.[PC 10.31]-33 Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos*).

Respecto al segundo de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:

- Se verifica la convocatoria de movilidad nacional a través de la publicación de la Resolución del Rectorado de 31/01/2013, de convocatoria SICUE para el curso académico 2013/14 (*R.[PC 10.31]-25 Convocatoria de movilidad nacional*), en la que establece, entre otras previsiones, un plazo de solicitud desde el 4/02/2013 a 22/02/2013. Se verifica así mismo la solicitud de E.C.V. (en plazo), en la que se incluye la universidad española solicitada (Universidad de Salamanca).

- Se verifican aspectos de gestión del proceso de solicitud convocado, tales como la recepción y registro de solicitudes, entre ellas, las del expediente auditado e introducción de datos en aplicación informática Universitas XXI (*R.[PC 10.31]-27 UXXI-Académico: Registro de solicitudes para la movilidad nacional*) y bases de datos propia (*R.[PC 10.31]-28 Bases de datos propias: Registro de solicitudes para la movilidad nacional*).

- Se comprueba que en la resolución de la Comisión de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén de 15/03/2013 por la que se publica la lista provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos, la alumna es beneficiaria de la ayuda SICUE solicitada (*R.[PC 10.31]-31 Listado provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos*). No se constata alegación al respecto de la condición provisional de beneficiario.

- Se verifica la publicación del listado definitivo de beneficiarios de movilidad nacional de esta convocatoria, con fecha de 8/04/2013, comprobándose de nuevo la condición de beneficiaria de la alumna E.C.V. (*R.[PC 10.31]-33 Listado definitivo de beneficiarios, suplentes y excluidos*). Se verifica además el envío de las instrucciones de beneficiarios en las que se incide en la posibilidad de aceptar o renunciar con anterioridad a la estancia a la condición de beneficiaria.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores y el cumplimiento del objetivo en el caso que lo tiene establecido.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.33. Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aurora Cancio Segura. Jefe de Sección de Relaciones Internacionales.</li> </ul>
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<p>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.</p>

VERIFICACIÓN:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 24/01/2014 en las dependencias de la Sección de Relaciones Internacionales.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.</p> <p><b>GESTIÓN DEL PROCESO</b></p> <p>Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la trazabilidad de la gestión de proceso y la identificación y disponibilidad de los registros asociados de los siguientes expedientes de movilidad internacional de estudiantes de universidades extranjeras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Movilidad internacional de la alumna B.A., proveniente de Fachhochschule Furtwangen (Alemania), 1º semestre curso académico 2012/13.</li> <li>2. Movilidad internacional de la alumna M.G.B., proveniente de la Università di Macerata (Italia), curso académico 2012/13, curso completo.</li> </ol> <p>Respecto al primero de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se verifica la recepción de la solicitud de movilidad internacional en la Universidad de Jaén de 26/04/2012 (R. [PC 10.33]-45 Registro de solicitudes de movilidad internacional), tramitada al visto bueno del responsable (30/05/2012). Una vez admitida la solicitud, firmada la carta de aceptación por el responsable, se procede a la remisión al alumno de dicha documentación e información necesaria, entre ella, las instrucciones precisas, el 31/05/2012 (R. [PC 10.33]-47 Registro de información remitida al estudiante/IESE: concesión de estancias e instrucciones).</li> <li>- Se verifica la asignación de tutor de la queda constancia en la aplicación Buddy, en este caso, se comprueba que la tutora es S.C.R. (R. [PC 10.33]-48 BUDDY: Registro de asignación de tutores).</li> </ul>



- Se verifica la determinación del rendimiento académico de la alumna a través de las calificaciones incluidas en su expediente en Universitas XXI-Académico (R. [PC 10.33]-49 UXXI: Registro del rendimiento académico de los estudiantes IESE), así como la emisión del correspondiente transcript o certificado de calificaciones y envío a la tutora en la universidad de origen A.B. el 27/02/2013 (R. [PC 10.33]-50 Registro de comunicaciones con IESE).

Respecto al segundo de los expedientes auditados se procede a verificar los siguientes aspectos:

- Se verifica la recepción de la solicitud de movilidad internacional en la Universidad de Jaén de 23/05/2012 (R. [PC 10.33]-45 Registro de solicitudes de movilidad internacional), tramitada al visto bueno o aceptación del responsable (22/06/2012). Una vez admitida la solicitud, firmada la carta de aceptación por el responsable, se procede a la remisión al alumno de dicha documentación e información necesaria, entre ella, las instrucciones precisas, el 20/06/2012 (R. [PC 10.33]-47 Registro de información remitida al estudiante/IESE: concesión de estancias e instrucciones).

- Se verifica la asignación de tutor de la queda constancia en la aplicación Buddy, en este caso, se comprueba que la tutora es E.P.A. (R. [PC 10.33]-48 BUDDY: Registro de asignación de tutores).

- Se verifica la determinación del rendimiento académico de la alumna a través de las calificaciones incluidas en su expediente en Universitas XXI-Académico (R. [PC 10.33]-49 UXXI: Registro del rendimiento académico de los estudiantes IESE), tanto en el primer semestre como en el segundo, así como la emisión del correspondiente transcript o certificado de calificaciones y envío a la tutora en la universidad de origen O.C.D. el 4/03/2013, para las calificaciones obtenidas en el 1º semestre, y el 29/07/2013, para las del segundo (R. [PC 10.33]-50 Registro de comunicaciones con IESE).

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores y el cumplimiento del objetivo en el caso que lo tiene establecido.
2. Se valora positivamente el seguimiento, identificación de registros y control del expediente que se realiza en la gestión del proceso PC 10.33. Gestión de la Movilidad Internacional de Estudiantes de las Universidades Extranjeras.



### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 10.51. Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José María Ruiz Palomino. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

### 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 9:45 horas del día 24/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de las siguientes Ofertas de Prácticas:

1.-Oferta 79534 de la empresa King Creen S.L. de Jaén, de fecha 03/10/12. Se verifica en programa de gestión ÍCARO la oferta 1 alumno 6 meses 210€ al mes de la Titulación LADE. Se verifica convenio firmado con fecha 15/03/2010.

Consta en expediente Resolución de convocatoria de la oferta 79534 del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral de 09/10/12

Se verifica trámite de selección de candidato en programa ÍCARO, por parte de la empresa comunicado por correo electrónico de fecha 11/12/12, alumna siglas BBO con DNI identificado. Se verifica curriculum de la seleccionada en expediente, cumpliendo los requisitos exigidos.

Figura Acta de selección, firmado por el representante de la UJA y de la empresa, donde figura la candidata seleccionada, de fecha 11/12/12. Resolución de adjudicación de la práctica del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral de 17/12/12.

Documento de aceptación de las prácticas y condiciones de la beca firmada por la interesada de fecha 11/12/12. Escrito a la Dirección Provincial del INSS de la realización de la práctica de fecha 12/12/12. Consta el resto de documentación de finalización de las prácticas en ÍCARO: expedición de título 21/06/13, memoria de actividades y certificado de realización de las prácticas.

2.- Oferta 81079 de la empresa ENDESA Generación de fecha 15/11/12, resolución de convocatoria de la práctica de fecha 20/11/12. Se verifica envío de currículos a través de correo electrónico de fecha 16/11/12 y contestación por correo electrónico de la empresa con la selección de candidato de fecha 27/11/12, alumna siglas: MGH con DNI identificado, titulación Ingeniería Técnica Industrial Especialidad Mecánica.



Acta de selección de candidato de fecha 27/11/12, firmada por representante de la empresa y de la UJA, en la que consta la candidata seleccionada.

Resolución de adjudicación de la plaza del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral de fecha 21/01/13.

Documento de aceptación de la práctica de la alumna de fecha 27/11/12, escrito a la Dirección Provincial de INSS de fecha 03/12/12. Se verifica en ÍCARO fecha de expedición de título con fecha 17/07/13, y fechas de memoria de actividades y certificado de realización de las prácticas.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores y el cumplimiento del objetivo en el caso que lo tiene establecido.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.10.52. Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José María Ruiz Palomino. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

**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 9:45 horas del día 24/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través del expediente de contrato laboral en prácticas a tiempo completo de titulados de la UJA en los dos últimos años: Empresa Talleres Montiel de fecha 05/09/13, titulado siglas: TMG con DNI identificado de Ingeniería Técnica Industrial Especialidad en Mecánica. Se verifica petición de información académica a la Sección de Títulos por correo electrónico de fecha 06/09/13, y la respuesta de Títulos el 09/09/13, con la cumplimentación de los requisitos académicos.

Se consulta la Resolución del Vicerrectorado competente de concesión de la subvención a la empresa talleres Montiel, 1.451,94€ ingresando el 75% al principio de la relación laboral el 09/09/13 y el 25% restante a la finalización del contrato, éste último pendiente de ingreso, la duración del contrato es de 6 meses y no ha finalizado todavía.

Se verifica Convenio de la Empresa con la UJA de 06/09/13.

2.- Se verifica trazabilidad del proceso a través del expediente de contrato laboral en prácticas a tiempo parcial de fecha 28/05/13 de la empresa SAT N.1224 Nuestra Señora de la Esperanza. Titulado siglas: MTH con DNI identificado, en expediente no figura la petición de información de requisitos académicos a la Sección de Títulos, se informa por el responsable que esta mejora se ha implantado con posterioridad a la tramitación de esta ayuda, la información del cumplimiento del requisito académico figura en el programa ÍCARO de gestión, con fecha fin de los estudios el 01/09/12.

Consta en expediente Resolución del Vicerrectorado competente de concesión de la subvención a la empresa del 75% del importe concedido, al principio de la relación laboral. Se verifica Resolución del Vicerrectorado competente de concesión del 25% restante de la subvención al término de la relación laboral con fecha 05/11/13



Se verifica correo electrónico a la empresa de fecha 05/11/13 sobre el término del contrato, se informa que al interesado se le ha prorrogado el contrato.

Convenio suscrito con la empresa con fecha 29/05/13.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados




**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.**

<b>Código:</b>	23-2013	<b>Naturaleza:</b>	Observaciones
<b>Proceso:</b>	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Actualmente no se están enviando a los tutores de la entidad colaboradora los documentos de reconocimiento de la actividad dedicada a los alumnos, según establece los convenios firmados. (PC 10)		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Elaboración de un modelo de documento justificativo para enviar a los tutores de las entidades y envío a las entidades que lo solicitan.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se ha incluido en el programa de Gestión ÍCARO la gestión de la emisión del informe de tutorización externa. Se expide el Informe a demanda del tutor, que lo puede solicitar en cualquier momento.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013**

<b>Código:</b>	127-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.1. Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Completar la implantación del recurso informático para la gestión de la Unidad de Atención a estudiantes NEE		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha insistido a la Empresa encargada de su implantación sobre la necesidad de tener la aplicación disponible lo antes posible (se adjuntan cuadro con los correos intercambiados). Se ha aportado toda la información requerida por la Empresa (se adjunta relación de documentos remitidos a la empresa)		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Actualmente no se encuentra operativa, ya que no se ha puesto en marcha por la empresa encargada de su desarrollo.		
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación.		

<b>Código:</b>	128-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.52. Gestión de Ayudas para la contratación laboral		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		



<b>Descripción:</b>	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
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Solicitar por escrito informe a la Sección de Títulos de la Universidad de Jaén. Se hace por email.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se ha implantado la mejora de la petición formal por correo electrónico de información sobre el cumplimiento de los requisitos académicos de los titulados, para las Ayudas para la contratación laboral.
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.

<b>Código:</b>	129-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.3. Gestión de la Movilidad		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Desarrollar mecanismos de seguimiento de las modificaciones al expediente de movilidad solicitadas por el alumnado		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha acordado con el Servicio de Gestión Académica revisar la información relativa al aprovechamiento académico superado por cada estudiante (movilidad Erasmus) en dos periodos, una a finales del curso académico en el que se desarrolla la movilidad, otra dentro del primer trimestre del curso académico siguiente, de cara a incorporar en nuestras bases de datos las posibles modificaciones que haya podido sufrir el expediente académico del alumno.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Incorporar de manera fiable a nuestra base de datos los resultados académicos finales obtenidos por el estudiante que han podido sufrir modificaciones posteriores que no constaban en la Sección de Relaciones Internacionales.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		

<b>Código:</b>	130-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.3. Gestión de la Movilidad		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	La comunicación de los Transcripts of Records de los estudiantes extranjeros a las Universidades de origen se realiza, principalmente, a través del correo electrónico, mediante el envío de un mensaje en el que se notifica a la Institución que pueden descargarse de nuestra Plataforma online los certificados de notas de sus alumnos. Para controlar dichos envíos y tener constancia de las comunicaciones, se han creado dentro del correo electrónico dos carpetas, Transcripts extranjeros Semestre 1 y Transcripts extranjeros Semestre 2, dentro de una carpeta general llamada Erasmus 2012-13. Cada una de estas carpetas se subdivide en subcarpetas, correspondientes a cada uno de los países de origen de los alumnos extranjeros. En ellas se guardan todos los mensajes que se envían o reciben relacionados con las calificaciones de los estudiantes. Asimismo, se ha creado una		

	carpeta en el escritorio del ordenador, llamada TOR, que incluye dos subcarpetas, TOR 1 cuatrimestre 2012-13 y TOR 2 cuatrimestre 2012-13, donde se localizan todos los Transcripts of Records que han sido comunicados a las Universidades, organizados nuevamente por países y según convocatoria de movilidad (Erasmus y Resto del mundo).
<b>Resultados de seguimiento:</b>	La organización de los correos por semestres y países ha permitido tener un mayor control de las comunicaciones que han tenido lugar entre la UJA y las Universidades extranjeras y un adecuado seguimiento de las incidencias que hayan podido surgir (ausencia en el TOR de alguna asignatura reclamada por el estudiante, calificaciones diferentes de las que el alumno reclamaba, etc.)
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.

<b>Código:</b>	131-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.3. Gestión de la Movilidad		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Confección de propuesta de actividades a incluir dentro del flujograma del PC.10.32, llevadas a cabo por la Sección de Relaciones Internacionales derivadas de la gestión económica de las ayudas de movilidad internacional.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Evidenciar la gestión de actividades realizadas en la Sección.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		

<b>Código:</b>	132-2013	<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC 10.4. Gestión de la Cooperación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No se ha realizado ninguna actuación debido a que el subproceso afectado, PC 10.41, debe ser eliminado dado que la convocatoria PCI ha desaparecido definitivamente.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación.		



<b>Código:</b>	133-2013	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	De todas las ofertas de prácticas recibidas, sólo se valoran a efectos de calcular el indicador aquéllas en las que las entidades oferentes no tienen candidato preseleccionado, y aquellas otras que se reciben correctamente, sin errores. Si una oferta viene con cualquier tipo de error, se hacen las gestiones para subsanarlo y cuando se hace efectiva la corrección, se envían los currículum. A partir de ahí es cuando empieza a contar el plazo.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se ha sistematizado el proceso de identificación de aquéllas ofertas de prácticas que si procede el envío de candidatos y currículum, a través de datos extraídos en formato Excel del programa ÍCARO de gestión y su filtrado.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		

<b>Código:</b>	134-2013	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Completar la realización del cálculo del valor del indicador		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se depura la table excell que proporciona el programa icaro, sacando sólo las ofertas que están correctas y las que no tienen candidatos.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	La Acción del código 132 ha permitido sistematizar el cálculo del indicador en tiempo y forma. I.[PC 10.51]-28.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		

<b>Código:</b>	135-2013	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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)		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se sistematiza la depuración del documento excell que facilita icaro, extrayendo sólo los datos de las ofertas correctamente recibidas.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	La Acción del código 132 ha permitido sistematizar el cálculo del indicador y el control de los registros.		



<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.
----------------------------------	--------------------------

<b>Código:</b>	136-2013	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 10.3. Gestión de la Movilidad, PC 10.4. Gestión de la Cooperación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	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"		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha realizado una propuesta de nuevo indicador de eficacia relacionada con el PC 10.4. Gestión de la Cooperación. Además se está analizando la posibilidad de inclusión de algún indicador de rendimiento relativo al PC.10.3 que hace referencia proceso de envío de calificaciones al Servicio de Gestión Académica así como la supresión de alguno de los indicadores de actividad.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación.		

<b>Código:</b>	137-2013	<b>Naturaleza:</b>	Documentación
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión para la prestación de servicios complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda establecer un sistema para asegurar su disponibilidad y consulta.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>			
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se verifica en página web del SAAE, en zona privada, la disponibilidad de las Instrucciones Técnicas, Legislación y Formatos a disposición de todo el personal del Servicio.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado e implantado.		