



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 10. GESTIÓN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:	25/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditor/es: Joaquín Segura Martín, Eva Fernández Serrano y Manuel Correa Vilches.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La No conformidad Interna será auditada en la Auditoría interna anual (Enero/Febrero 2017).
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Respecto al indicador: Indicador: I.[PC 10.51]-30 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta</p> <p>Se ha incumplido con una desviación del 3,74%</p> <p>Se recomienda, si fuese necesario, ajustar los objetivos temporalmente, durante la implantación de nuevos programas de prácticas u otras modificaciones en la gestión que por su volumen y complejidad pudieran incidir en la capacidad del proceso y, por consiguiente en la eficacia obtenida a través de los indicadores. Este aspecto se ha de considerar, especialmente, cuando se trate, de indicadores asociados a compromisos de calidad publicados.</p>
Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.
Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e	



información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

Valoración.

- Se verifica la gestión de las quejas/sugerencias y las respuestas en plazo. Hay que destacar, teniendo en cuenta el volumen de las convocatorias de ayudas al estudio y solicitudes, el bajo número de quejas/sugerencias, no procediendo en la mayoría de los casos ninguna actuación.

Se van a realizar mejoras derivadas de una Queja, en concreto respecto a la realización de talleres de orientación laboral, las siguientes:

- 1.-Se va a estudiar por parte de los técnicos del SAE la posibilidad de ofertar los talleres en el Campus de Linares.
 - 2.-Van a estudiar la posibilidad para próximas convocatorias de implementar una herramienta de formularios de inscripciones que permita tenerla activa sólo durante el plazo (inicio y final), cambiando el medio empleado a través de correo electrónico.
 - 3.- Este año se ha realizado una segunda edición del Taller, ante el aumento de la demanda, así seguirá haciendo en el futuro.
- Respecto a la información directa de clientes no se ha derivado en el primer semestre ninguna actuación, actualmente el SAAE está en proceso de revisión de encuestas y de la realización de grupos focales.

**Observaciones/
Recomendaciones**



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 10. GESTIÓN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.	
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:		25/10/2016	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor/es: Joaquín Segura Martín, Eva Fernández Serrano y Manuel Correa Vilches. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Fernando Valverde Peña.
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

1.-No Conformidades.

La No conformidad Interna será auditada en la Auditoría Interna Anual (Enero/Febrero 2017).

2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
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	<= 1,5%	Anual, cálculo fin de curso	0%		



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 100 días naturales.	>= 90%	Anual, cálculo fin de curso	100%	
I.[PC 10.51]-30 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta	100%	Anual, cálculo fin de curso	96,26%	<p>De los 481 envíos de currículos a las entidades, 18 se han realizado en un plazo superior a 4 días laborables. Analizando los datos que nos dan como resultado ese valor, podemos deducir algunas de las causas:</p> <p>En el año 2016, tras la auditoría interna de febrero, se propuso como mejora del indicador la reducción de 5 a 4 los días para enviar los currículos a las entidades. También en el año 2016, se ha puesto en marcha el programa de prácticas extracurriculares en la Universidad de Jaén, a través del cual los Grupos de Investigación, Servicios Administrativos, Facultades y Vicerrectorados de la UJA han incorporado a más de 100 estudiantes en prácticas en casi 70 grupos de investigación, unidades y servicios de la UJA. Todos los envíos realizados en más de 4 días se han realizado en los meses de junio y julio 2016, fechas en las que, además de ser las del pico más alto de actividad del programa de prácticas, han coincidido con la incorporación del grueso de estudiantes del programa de prácticas en la UJA.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</p> <p>Observación: Indicador: I.[PC 10.51]-30 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta.</p>			



	<p>Se ha incumplido el indicador con una desviación del 3,74%</p> <p>Se recomienda, si fuese necesario, ajustar los objetivos temporalmente, durante la implantación de nuevos programas de prácticas u otras modificaciones en la gestión que por su volumen y complejidad pudieran incidir en la capacidad del proceso y, por consiguiente en la eficacia obtenida a través de los indicadores. Este aspecto se ha de considerar, especialmente, cuando se trate, de indicadores asociados a compromisos de calidad publicados.</p>
--	---

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
<p>Expediente: 2016/00007 La queja trata sobre la saturación en la atención telefónica, y la tardanza en atender por esa vía con el mensaje de "línea ocupada"</p>	X		<p>El periodo en el que se produjo la consulta telefónica diciembre 2015 y enero 2016 coincide con una gran afluencia de usuarios al SAAE debido a la comunicación de estado de las becas del MECD. Se tiene establecido criterios para gestionar demandas de información, en determinadas circunstancias, con preferencia a la atención presencial, pero no excluyente, por eso en determinados momentos el mensaje de "línea ocupada"</p> <p>Se dispone de otras vías de información, tanto vía web o por correo electrónico.</p>		X	
<p>Expediente: 2016/00011 La alumna se ha inscrito en el programa Buddy program, no siendo seleccionada por no haber más alumnos para asignarle tutor y que se recibió varias mensajes sobre la incorrecta inscripción.</p>	X		<p>Los de alumnos se asignan a tutores según el orden que figuren en el listado, y en función del idioma, donde la interesada figura en el puesto 1269 que es el orden de su solicitud correcta. La última adjudicación fue al número 1260, un Buddy con conocimiento de idioma alemán para tutorizar a</p>		X	



			estudiantes de esa nacionalidad.			
<p>Expediente: 2016/00019 Un alumno manifiesta que no fue informado debidamente sobre el programa erasmus prácticas de la Universidad de Jaén, en concreto sobre la posibilidad de convalidar el Practicum II obligatorio</p>	X		<p>Se reproduce el correo del interesado con la consulta realizada y la contestación por parte del SAAE.</p> <p>En ningún caso el alumno pregunta sobre el reconocimiento de las prácticas curriculares, si lo hubiese planteado se le hubiese informado y en todo caso, existe una normativa recogida en la convocatoria en la que se explicita que las prácticas a realizar en el programa Erasmus se reconocen por créditos de optatividad</p>		X	
<p>Expediente: 2016/00028 Trata sobre la organización de los talleres de orientación laboral, las pocas plazas ofertadas, sobre la apertura del plazo el mismo día de la comunicación del mismo por correo y la no realización de los mismos en el Campus de Linares.</p>	X		<p>La apertura del plazo el mismo día de su comunicación, es una medida adoptada a tenor de lo que ocurrió en la anterior convocatoria, 2015, donde se solicitaba plaza el mismo día de la comunicación por email, presentándose por tanto solicitudes fuera de plazo.</p> <p>Se adoptó la medida en 2016 de abrir el plazo de solicitud el mismo día de la comunicación, no produciéndose ninguna incidencia.</p> <p>En cuanto a limitación de plazas se debe a las exigencias de los técnicos del SAE, como se avisa en el correo, al tratarse de talleres eminentemente prácticos. Los cursos están dirigidos con preferencia a estudiantes de 4º grado (próximos a ingresar en el mercado laboral)</p> <p>Con frecuencia la participación en estos talleres es escasa, este año ante el gran número de solicitudes se ha realizado una segunda edición, y así se continuará en próximas ediciones. Los talleres se realizan en el Campus de Jaén. Su solicitud fue para los</p>	X		<p>1.-Se va a estudiar por parte de los técnicos del SAE la posibilidad de ofertar los talleres en el Campus de Linares</p> <p>2.-Van a estudiar la posibilidad para próximas convocatorias de implementar una herramienta de formularios de inscripciones que permita tenerla activa sólo durante el plazo (inicio y fina), cambiando el medio empleado a través de correo electrónico.</p> <p>3.- Este año se ha realizado una segunda edición del Taller, ante el aumento de la demanda, así seguirá haciendo en el futuro.</p>



			talleres ofertados en mayo de 2015, no fue seleccionado al haber solicitantes con más preferencia, pero no se inscribió en los talleres de noviembre 2015 ni en los actuales			
Expediente: 2016/000068 En el Campus de Linares no existe ningún tablón para poner ofertas de pisos de alquiler	X		Ni en el campus de Jaén y ni en el de Linares existe tablón de anuncios destinado a publicar ofertas de alojamiento, en su momento se implantó pero no funcionó, ya que los propietarios de los alojamientos distribuían la información por todos los lugares posibles de los Campus, no sólo los tabloneros que se habilitaron para ello. La UJA ofrece información sobre alojamiento on-line para facilitar el acceso a oferentes y demandantes, a través de la página web del Vicerrectorado de Estudiantes.		X	
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la gestión de las quejas y las respuestas en plazo. Hay que destacar, teniendo en cuenta el volumen de las convocatorias de ayudas al estudio y solicitudes, el bajo número de quejas/sugerencias, no procediendo en la mayoría de los casos ninguna actuación.</p> <p>Se van a realizar mejoras derivadas de una Queja, en concreto respecto a la realización de talleres de orientación laboral, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Se va a estudiar por parte de los técnicos del SAE la posibilidad de ofertar los talleres en el Campus de Linares. 2.-Van a estudiar la posibilidad para próximas convocatorias de implementar una herramienta de formularios de inscripciones que permita tenerla activa sólo durante el plazo (inicio y final), cambiando el medio empleado a través de correo electrónico. 3.- Este año se ha realizado una segunda edición del Taller, ante el aumento de la demanda, así seguirá haciendo en el futuro. 					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Expediente: 2016/000170 Actualizar más regularmente los datos académicos en la plataforma Ícaro para realizar las prácticas extracurriculares, estamos en Junio y desde Abril nos e	X		El programa Ícaro actualiza regularmente los datos académicos que obtiene del programa informático de gestión académica UXXI, y en todo caso cuando finaliza los períodos de exámenes oficiales y las actas se		X	



han actualizado.		<p>incorporan al expediente académico de los estudiantes.</p> <p>En caso hipotético de alguna discrepancia ente información de Ícaro y el expediente del estudiante, se le solicita al mismo hoja de información académica y se subsana la discrepancia.</p>			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias y la respuesta en plazo.				

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Valoración de auditoría	Respecto a la información directa de clientes no se ha derivado el primer semestre ninguna actuación, actualmente el SAAE está en proceso de revisión de encuestas y de la realización de grupos focales.				