


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	08/02/17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor coordinador de proceso ▪ Joaquín Segura Martín. Auditor
RESPONSABLE 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

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el cierre de la No conformidad interna NCI.PC10.SAAE.2015.1
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad. <p>Respecto al incumplimiento del 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, y el compromiso de calidad asociado. Se auditó en auditoría de seguimiento ver informe de fecha 25/10/2016, ver observación en el apartado indicadores del mismo.</p>
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de la sugerencia, la respuesta emitida en plazo y la actuación realizada. <p>Hay que volver a destacar como se indicó en la auditoría de seguimiento, que en el 2º semestre no se han presentado quejas, lo que pone de manifiesto la buena gestión del Servicio y su completa orientación a los usuarios.</p> <p>Respecto a la información directa de clientes están realizando actuaciones para la realización de grupos focales, que les permita obtener información cualitativa de la percepción de sus usuarios y establecer mejoras.</p>
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de	


los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.

Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 4 en proceso de realización.</p> <p>Auditoría Interna: 5 Implantadas, 3 en proceso y 3 no proceden actuaciones.</p> <p>Propuesta de mejora: 4 Implantadas y 2 en proceso de implantación.</p>
--------------------	--

6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.

Valoración.	<p>El servicio utiliza su sistema de información para establecer mejoras, cuando procede.</p> <p>Se están realizando jornadas informativas a los alumnos extranjeros para darles a conocer la universidad y los trámites administrativos que tienen que realizar, que está facilitando la gestión y mejorando los resultados. También está en proceso la implantación de un programa de gestión de movilidad Erasmus que mejore la prestación del servicio entre otras actuaciones.</p> <p>Se toman medidas para mejorar la atención a sus usuarios y la mejora de los servicios prestados, como es el caso de los envíos de e-mails, a los alumnos de movilidad con información de cómo realizar la matrícula, con reducción de fallos de los alumnos.</p> <p>Están en proceso de realización modelos de incentivación a la contratación laboral con carácter indefinido.</p>
--------------------	--

7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso Base de datos para la gestión de ayudas para la contratación laboral
--------------------	--


INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
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.	08/02/17 a las 9 h.		
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno Auditor: Joaquín Segura Martín		
UNIDAD:	▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	RESPONSABLE	▪ Fernando Valverde Peña
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todas las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).	
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todas las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Todas las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.
---	---	--

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	NCI.PC10.SAAE.2015.1
PROCESO SIGC-SUA	PC10.42. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	Se verifica el cierre de la No Conformidad interna.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José María Ruiz Palomino. Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante. ▪ Rosario García Domínguez. Responsable de Gestión.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ Auditor: Joaquín Segura Martín

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 08/02/2017 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.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la Oferta 156456 del Ayuntamiento de Huelma, fecha de la oferta 06/09/16 duración 6 meses, 300€, fecha de inicio de la práctica 09/09/16 fecha fin 08/03/17. La oferta va dirigida al Grado en Geografía e Historia, figura en la oferta la preselección del estudiante realizada por el Ayuntamiento, identificado con siglas RMM

Figura en expediente la comprobación de los requisitos académicos del estudiante, que los cumple. Consta la resolución de convocatoria, Acta de selección, resolución de adjudicación, documentación de aceptación de la práctica por parte del estudiante con fecha 07/09/16

Escrito dirigido al Instituto Nacional de la Seguridad Social comunicando la realización de prácticas por parte del beneficiario, de fecha 09/09/16.



Se verifica en programa de gestión ÍCARO el convenio firmado el 31/07/12.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la Oferta 156460 de la empresa B. Braun Medical, fecha de la oferta 06/09/16 duración 6 meses, 210€, fecha de inicio de la práctica 19/09/16 fecha fin 18/03/17. La oferta va dirigida a varios Estudios de Grado. Con fecha 07/09/16 se envía los preseleccionados a la empresa, la empresa responde el 16/09/16, con la preselección, que recae en el estudiante identificado con siglas AMG.

Figura en el expediente la comprobación de los requisitos académicos del estudiante, que los cumple. Consta la resolución de convocatoria, Acta de selección, resolución de adjudicación, documentación de aceptación de la práctica por parte del estudiante.

Escrito dirigido al Instituto Nacional de la Seguridad Social comunicando la realización de prácticas por parte del beneficiario, de fecha 16/09/16.

Se verifica en programa de gestión ÍCARO el convenio firmado el 11/04/13.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 10.1]-01 Incremento porcentual de estudiante con NEE, respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	130,25		
I.[PC 10.21]-02 Incremento porcentual de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	102,41		
I.[PC 10.21]-03 Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales.	NP	Anual, cálculo fin de curso	55,74		
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.	NP	Anual, cálculo fin de curso	6,33		
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.	NP	Anual, cálculo fin de curso	0,20		
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	NP	Anual, cálculo fin de curso	2,10		



<p>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.</p> <p>1.-El 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, será inferior o igual al 1,5%.</p>	<= 1,5%	Anual, cálculo fin de curso	0%		
<p>I.[PC 10.22]-08 Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la Universidad de Jaén, respecto al curso anterior.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	135,39		
<p>I.[PC 10.22]-09 Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	0,00		
<p>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.</p> <p>2.-El 90% de solicitudes de Ayuda Social Urgente de Tipo Puntual serán valoradas (económica y académica) en un plazo inferior a 100 días naturales, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.</p>	>= 90%	Anual, cálculo fin de curso	100%		
<p>I.[PC 10.31]-11 Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	74,55		
<p>I.[PC 10.31]-12 Porcentaje de recursos de alzada presentados en la Convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	0,00		
<p>I.[PC 10.32]-13 Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	38.86 %		
<p>I.[PC 10.32]-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	107.26 %		
<p>I.[PC 10.32]-15 Incremento porcentual de nuevos convenios firmados con las IESE que colaboran con la UJA respecto al curso anterior.</p>	NP	Anual, cálculo fin de curso	105.76 %		



I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria					
3.-Adjudicar todas las plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (No Erasmus) en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria.	100%	Anual	100 %		
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 15 días naturales.					
4.- El 75% de los contratos académicos iniciales (Application Form/Learning Agreement) tramitados correctamente por estudiantes de las universidades extranjeras serán remitidos desde la Oficina de Relaciones Internacionales para su aprobación por los Coordinadores/as Académicos/as UJA en el plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción.	>=75%	Anual	90.09 %		
I.[PC 10.32]-18 Porcentaje de calificaciones de los estudiantes que realizan movilidad durante el curso académico de referencia, tramitadas en un plazo máximo de 10 días naturales, desde la recepción por parte de las por las IESE extranjeras, hasta su efectiva remisión al Servicio de Gestión Académica a efectos del oportuno reconocimiento académico de las materias cursadas en destino.	>=85%	Anual, cálculo fin de año natural.	96.15 %		
I.[PC 10.33]-19 Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	113,46 %		
I.[PC 10.34]-20 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.	NP	Anual, cálculo fin de curso	80 %		
I.[PC 10.41]-21 Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	No procede. No existe la convocatoria		
I.[PC 10.41]-22 Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.	NP	Anual, cálculo fin de curso	No procede. No existe la convocatoria		
I.[PC 10.41]-23 Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	No procede. No existe la convocatoria		



I.[PC 10.42]-24 Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI/PAS/Estudiantes a la CPC de la UJA respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	100,00%		
I.[PC 10.42]-25 Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.	>=85%	Anual	90,90%		
I.[PC 10.51]-26 Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas.	NP	Anual, cálculo fin de curso	33,23		
I.[PC 10.51]-27 Incremento porcentual de nuevas organizaciones colaboradoras en prácticas en empresas respecto del curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	100,81		
I.[PC 10.51]-28 Porcentaje de renunciaciones sobre prácticas realizadas.	NP	Anual, cálculo fin de curso	11,97		
I.[PC 10.51]-29 Incremento porcentual de renunciaciones de prácticas respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	166,27		
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. 5.- Se remitirán a las entidades oferentes de prácticas en empresas el 100% de los currículos de los candidatos seleccionables en un plazo no superior a 4 días laborables desde e la fecha de entrada de la oferta de prácticas.	100%	Anual, cálculo fin de curso		96,26%	Se auditó en auditoría de seguimiento ver informe de fecha 25/10/2016. Ver observación en el apartado indicadores.
I.[PC 10.52]-31 Incremento porcentual de titulados contratados respecto al curso anterior.	NP	Anual, cálculo fin de curso	70,83		
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores, cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Respecto al 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, que no alcanza el objetivo se remite a la observación del informe de auditoría de seguimiento de fecha 25/10/2016.				



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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	
Trata sobre el cambio de Aula de las clases de primero del grado de psicología una alumna con silla de ruedas, a la planta Baja del Edificio B4, además solicita que se retarde el cierre de las puertas del ascensor.	X		Se comunicó la cuestión a la unidad responsable de la gestión de aulas, cambiándose a la Planta baja. Al trasladarse a la planta baja, la estudiante no tiene necesidad de usar el ascensor. Se trata de alumnos que se van matriculando en el curso, una vez ya iniciadas las clases.		X	
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión realizada de la gestión de la sugerencia, la respuesta en plazo y la actuación realizada.					

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Encuestas realizadas a través de la aplicación informática de la UE.	Aplicación Mobility TOOL	Cuando se realiza el informe final de datos			
Implantación de un nuevo sistema para obtener información de los distintos procesos de acuerdo las propuestas analizadas en la reunión de Coordinación Técnica del SIGC-SUA para revisión de las herramientas que inciden en el sistema de información de los grupos de interés del SAYAE, que tuvo lugar el pasado 19 de julio de 2016.	Grupo focal	Cuando se realicen			
Valoración de auditoría	La Unidad está realizando actuaciones para obtener información directa de sus usuarios, en proceso de implantación, que le permita obtener información cualitativa de la percepción de sus usuarios y establecer mejoras.				



5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

Código:	39-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	Se recomienda actualizar los diagramas de flujo del procedimiento PC 10, prestando especial atención a aquellas actividades que generan una comunicación formal con los alumnos y que generan registro (recordatorios de falta de documentación, confirmaciones, avisos de vencimiento de recibos, etc). En este sentido, la acción de mejora 73-2015 genera un registro que aún no ha sido formalizado en el flujograma del servicio.		
Actuaciones realizadas:	Pendiente de implantación de un nuevo programa informático de gestión de la movilidad, con una interfaz de comunicación automática con el estudiante, que afectará de forma general a todo el proceso de movilidad.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso, pendiente del nuevo programa de gestión.		

Código:	40-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	Se recomienda retomar la encuesta de movilidad de "Entrantes", no realizada durante 2015 y cuya información puede ser de utilidad para el servicio.		
Actuaciones realizadas:	Se están realizando las encuestas a los alumnos		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de realización		



Código:	41-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	Se detecta que gran parte de los indicadores se orientan a medir el volumen de actividad (“incremento porcentual...”, “porcentaje de recursos...”, etc). En este sentido, podría aportar valor incorporar más indicadores relativos a cumplimiento de plazos para tener una visión más completa del proceso.		
Actuaciones realizadas:	Se está estudiando la posibilidad de modificar algunos indicadores en este sentido aunque aún no hay referencias concretas, la propuesta de nuevos indicadores irán enfocados hacia la gestión del proceso.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso.		
Código:	42-2016	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	No se ha realizado el análisis de satisfacción recogido en el informe de seguimiento de procesos clave del SIGC-SUA del año 2015. Como uno de los principales motivos, se pone de manifiesto que el sistema de encuestas podría no ser adecuado. Se recomienda que en dicho análisis se recojan los motivos y propuestas relativas al sistema de encuestas, estableciendo, de esta manera, un referente para una próxima acción de mejora del servicio.		
Actuaciones realizadas:	Se han mantenido contactos con personal del Servicio de Planificación y Evaluación para analizar las posibles alternativas al sistema de encuestas. Finalmente, se ha optado por la creación de grupos focales que permitan obtener mejores resultados. En este sentido se va a incorporar a un estudiante en prácticas curriculares del área de Estadística para que asesore al SAAE desde el punto de vista de la puesta en marcha de este nuevo sistema. En el área de RRII se está poniendo en marcha los medios para que hagan la encuesta. Hay que tener en cuenta que en el caso de todos los estudiantes ERASMUS (de nuestra universidad y procedentes de otras), la Unión Europea exige que realicen una encuesta obligatoria, cuyos datos estadísticos son accesibles para nuestra universidad cuando realizamos los informes económicos justificativos a través de la aplicación informática MOBILITY TOOL.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		



5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	208-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>1.- No se dispone del cálculo del indicador del curso académico 2014/15, la gestión de ese curso no se ha cerrado, siendo el momento de su cómputo al final del año natural 2015.</p> <p>I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria Anual</p> <p>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 15 días naturales.</p> <p>I.[PC 10.42]-25 Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.</p> <p>Se recomienda indicar en las fichas de los indicadores el momento temporal que se realiza el cálculo del indicador, como se indica en la ficha del indicador del mismo proceso I.[PC 10.32]-18, en el que se especifica en el campo periodicidad de medición: Anual, cálculo fin de año natural.</p>		
Actuaciones realizadas:	No creen necesario la modificación, con lo que aparece en la periodicidad de medición es suficiente.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	209-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>2.- Se recomienda, a la vista de los resultados históricos de los indicadores y una vez se disponga de los definitivos en este ciclo de gestión, que se valore por el Servicio ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso, en los indicadores que a continuación se relacionan.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 15 días naturales.</p>		
Actuaciones realizadas:	El indicador 10.32 recogido para este ciclo da un valor de 222 contratos (learning agreement) recibidos y 200 tramitados en el plazo, es decir, más del 90% remitidos a los coordinadores en plazo, considerando que la mayor parte de los no enviados en plazo ha sido debido a la coincidencia de períodos de vacaciones o por no haberlo remitido cumplimentado correctamente el estudiante extranjero. En cuanto al valor de indicador, hemos de informar que la Universidad de Jaén tiene previsto implantar un nuevo sistema informatizado de gestión de los contratos		



	que permitirá que sean los coordinadores quienes aprueben los contratos sin necesidad de que se los remitamos, además, no serán solamente los estudiantes Erasmus quienes realicen estos contratos, sino los que vengan con cualquier programa de movilidad, por tanto creemos más conveniente esperar a la puesta en marcha de este programa, para replantearnos la medición de este indicador. Respecto al I.[PC 10.22]- 10 no procede modificar el plazo puesto que debido al nuevo modelo aplicado a este proceso y vinculado con el plazo establecido por el MECD para las becas de régimen general.
Resultados de seguimiento:	Para el ciclo 2016 en el 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, se realizó un ajuste del indicador disminuyendo el valor objetivo de $\leq 2,5\%$ a $\leq 1,5\%$.
Verificación, si procede:	Implantada en los casos que procede tras el análisis realizado

Código:	210-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	En cuanto a otras sugerencias y mejoras provenientes de otras fuentes de información de clientes se anima al Servicio a formalizarlas y evidenciar las que se produzcan a lo largo del ciclo de gestión.		
Actuaciones realizadas:	Se están realizando en los casos que proceden.		
Resultados de seguimiento:	Se remite al informe de auditoría interna de seguimiento, de fecha 25/10/2016, en cuanto a las mejoras derivadas de una Queja.		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	211-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas.
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	Se recomienda una revisión de la IT. que a continuación se indican para actualizarlas a la gestión que realmente se realiza. IT.[PC 10.32]-08 Gestión documentación realización de estancia resto del mundo. En la IT se indica que la propuesta de pago se realiza previa recepción de la carta de admisión, cuando el documento que se tiene en cuenta para hacer la propuesta es la Carta de Incorporación a la Universidad de destino.		
Actuaciones realizadas:	En el caso de estudiantes de movilidad Erasmus+ efectivamente se tiene en cuenta el certificado de incorporación en la institución de destino, sin embargo, para el pago de estudiantes de movilidad internacional, tenemos en cuenta la carta de aceptación que envían a los estudiantes antes de realizar su movilidad, por ello, realizamos el pago de la ayuda antes de marcharse a la universidad de destino.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede, tras el análisis realizado, estiman que no es necesario modificaciones		



Código:	212-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas.
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>Se recomienda una revisión de la IT. que a continuación se indican para actualizarlas a la gestión que realmente se realiza.</p> <p>IT.[PC 10.34]-02 Realización movilidad profesorado/staff en UE/UJA.</p> <p>Se observa en la IT. dos procesos diferenciados: 1.- Realización movilidad profesorado UJA. 2.- Realización Movilidad Staff UJA, que no se ajusta a la gestión real que se realiza.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>En este aspecto hay que aclarar que sí se ajusta a la gestión, aunque no siempre la gestión de la Staff de personal procedente de otras instituciones se gestiona desde la Sección, ya que, la mayor parte de las ocasiones son profesores o personal de otras unidades, y que realiza sus estancias en otras unidades, por tanto, no gestionamos la documentación en esos casos. En este aspecto hemos de aclarar que no solamente gestionamos la movilidad de profesorado, también se gestiona la movilidad de PAS y no está recogido en nuestros indicadores ni en nuestros procesos.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede, tras el análisis realizado.		

Código:	213-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>Encuesta EP-45-PC10 DISCAPACIDAD, ante la los baja participación de los usuarios en la encuesta , que no ha hecho posible realizar informe en 2014 se anima, para su valoración por el Servicio, la implantación de otras vías de información directa de clientes como por ejemplo grupos focales, reuniones, entrevistas... que le permita reunir información sobre sus necesidades y expectativas y evaluar el grado de cumplimiento de las mismas y en su caso la realización de mejoras en la prestación de servicios.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Ante la falta de respuesta en el sistema de encuestas se optó por cambiar el sistema. Este sentido se ha celebrado una Jornada Informativa a Estudiantes con Discapacidad en la semana del 15 al 19 de febrero de 2016 en horario de mañana y tarde, teniendo en cuenta las necesidades de cada estudiante. Se aprovechó la asistencia de los estudiantes a estas jornadas para repartir la encuesta con resultados significativos para el servicio</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada.		



Código:	214-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>1. I.[PC 10.42]-25 Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales. Valor objetivo $\geq 80\%$, resultado 60%, se ha incumplido el objetivo con una desviación significativa. Se informa por el responsable que se trata de consultas de convocatorias de años anteriores, actualmente la universidad no ha realizado ninguna convocatoria de Cooperación, en algunos casos con desviaciones significativas, por demora en órganos de dirección.</p> <p>Se recomienda la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la utilización de una No Conformidad Interna para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento, para futuras convocatorias propias de Cooperación.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se remitió al SPE una NO CONFORMIDAD INTERNA el 17.03.2016 recogiendo acciones de mejora para subsanar las causas del incumplimiento		
Resultados de seguimiento:	Se verifica el cierre de la No Conformidad Interna		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	215-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	<p>2.- Se recomienda, en general, a la vista de los resultados históricos de los indicadores que se valore por el Servicio el ajuste de los plazos establecidos en los casos en que se alcanza el 100% en los resultados, y de esta manera avanzar en la eficacia de los procesos. Por ejemplo:</p> <p>I.[PC 10.51]-30 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta.</p> <p>I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria.</p> <p>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.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>En el caso concreto del I.[PC 10.51]-30 "Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 5 días laborables desde la recepción de la oferta", ya tras la auditoría interna 2016 ya se propuso la reducción de 5 a 4 días. También está calculado con ese nuevo plazo para el curso 2015-2016.</p> <p>En relación al 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", no es posible modificar el plazo debido a la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión de la convocatoria que está, en cierto modo, vinculado a la gestión de las becas de régimen general del MECED.</p> <p>La adjudicación de plazas de la convocatoria del resto del mundo se adjudicaba en la Sección, pero a partir del curso 2015/16, se realiza la adjudicación en dos actos, uno en diciembre y otro con posterioridad en el que se ofertan las plazas vacantes.</p>		



	Cuando se implante el nuevo sistema informático puede que varíe la adjudicación porque el programa permite la adjudicación automática
Resultados de seguimiento:	El indicador I.[PC 10.22]- 10, para el ciclo 2016 se disminuyó el plazo de 120 a 100 días., I.[PC 10.51]-30, de 5 a 4 días, y el I.[PC 10.32]-16 pendiente de la implantación de un nuevo programa de gestión.
Verificación, si procede:	Implantado, en los casos que procede tras el análisis realizado

Código:	216-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	1.- Encueta EG-20-PC10 Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. Se recomienda a valoración de la Unidad que ante la los baja participación de los usuarios en esta encuesta, la implantación de otras vías de información directa de clientes como por ejemplo grupos focales, reuniones, entrevistas... que le permita reunir información sobre sus necesidades y expectativas y evaluar el grado de cumplimiento de las mismas y en su caso la realización de mejoras en la prestación de servicios.		
Actuaciones realizadas:	Se están realizando actuaciones, a través de cada proceso de la Unidad (reuniones, grupos focales, etc..		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	217-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	2.-Se recomienda a valoración de la Unidad que cuando proceda, se visualice los resultados de las encuesta post-servicio y las mejoras derivadas a los usuarios, como herramienta de mejora.		
Actuaciones realizadas:	Tras reuniones mantenidas con el Servicio de Planificación y Evaluación, se plantea otorgar un mayor protagonismo al grupo focal como método más directo de información, si bien y debido al esfuerzo que implica la implementación de esta herramienta, su desarrollo se realizará, gradualmente, en los procesos que determine la Unidad atendiendo a sus necesidades de gestión e información.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso.		



Código:	218-2016-AIA	Naturaleza:	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	Se propone a valoración de la Unidad incluir como nuevos indicadores, así como el proceso asociado, que figuran en el gestor de colas QMATIC, se puede ver por un lado el número medido de personas atendidas, así como el tiempo medio de atención y el tiempo medio de espera, información que consideramos muy interesante para mostrar la eficacia y eficiencia con la que el SAAE atiende a sus usuarios.		
Actuaciones realizadas:	<p>Las secciones de Atención y Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante ya cuentan con datos sobre volumen de atenciones, tiempo de atención y tiempo de espera de los usuarios desde septiembre de 2015, con objeto de prestar una atención de mayor calidad</p> <p>La Sección de Relaciones Internacionales ha comenzado a medir estos valores a partir de julio de 2016. Por otro lado, con el fin de dar una mejor atención a los estudiantes y optimizar los tiempos de espera, desde el año 2015 organizamos semanas de recepción en las que citamos a los estudiantes por país de procedencia, les entregamos documentación y les damos información general de la universidad y de los procedimientos y plazos administrativos a realizar</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso.		

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	76-2016	Naturaleza de la mejora:	Nuevo Proceso	
Proceso:	PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	INCORPORAR EN LA DOCUMENTACIÓN UN NUEVO PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO MEDIANTE EL GESTOR DE COLAS QMATIC.			
Causa para su implantación:	Debido a la reciente puesta en marcha del Gestor de Colas Qmatic, se hace necesario incluir este proceso en el SIGSUA			
Objetivo de la mejora:	Reflejar el trabajo que se hace en el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.			
Recursos previstos:	ninguno			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad			
Previsión de resultados:	Implantarlo en el ciclo 2016			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se deja pendiente para el siguiente ciclo</i>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso.</i>			



Código:	77-2016	Naturaleza de la mejora:	Indicadores	
Proceso:	PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	<p>Nuevo indicadores para el Nuevo Proceso Gestor de Colas Qmatic.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº usuarios atendidos por Sección y mes. - Tiempo medio dedicado a la atención al usuario por Sección y mes. - Tiempo medio de espera por Sección y franja horaria 			
Causa para su implantación:	El incorporar este nuevo proceso se hace necesario incorporar nuevos indicadores que midan sus resultados.			
Objetivo de la mejora:	Medir el resultado del proceso.			
Recursos previstos:	ninguno			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad			
Previsión de resultados:	Implantarlo en el ciclo 2016			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-15	Finalización:	ago-16
Descripción de resultados obtenidos:	Se cuenta con datos relativos a estos indicadores en el área de Becas y Ayudas al Estudiante (PC 10.21) y Prácticas en Empresa (PC 10.51). En el área de Relaciones Internacionales (PC 10.32) se está trabajando en este sentido			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso.			

Código:	78-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.	
Proceso:	PC 10.21 Gestión de becas y ayudas del Ministerio (Sistema General).			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Seguimiento semanal de la gestión de becas del Ministerio de Educación.			
Causa para su implantación:	Comprobar semanalmente el avance en la gestión.			
Objetivo de la mejora:	Al tener datos semanales podemos ir evaluando la gestión realizada.			
Recursos previstos:	ninguno			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad			
Previsión de resultados:	Implantarlo en el ciclo 2016			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	oct-	Finalización:	



	15	
Descripción de resultados obtenidos:	Se realiza el seguimiento semanal de las becas de régimen general del MECD tramitadas, obteniendo datos de la media de becas realizadas por persona y día.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado	

Código:	79-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.		
Unidad/es:	Remisión a los alumnos e-mails explicándoles cómo realizar la matrícula de cada cuatrimestre. Para ello será necesario en todo momento mantenernos en contacto con el Servicio de Gestión Académica y en su caso de Informática.		
Descripción de la mejora:	Mejora de la atención prestada y de los servicios prestados, que redunde en un aumento de alumnos de movilidad		
Causa para su implantación:	Evitar errores de matrícula de los alumnos de movilidad		
Objetivo de la mejora:	Personal de RRII		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:			
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-15	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se han comenzado a remitir e-mails informativos de los plazos de matrícula desde el curso 2015/16, observándose una reducción de fallos de los alumnos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		



Código:	80-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 10.33. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de las Universidades extranjeras.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Jornadas de recepción a estudiantes de movilidad para informarles sobre la Universidad de Jaén, ubicación de servicios, plazos de matrícula y pre-matrícula, carnets, información deportiva y cultural de la provincia. A realizar al comienzo de cada cuatrimestre.		
Causa para su implantación:	Mejora de la atención prestada y de los servicios prestados, que redunde en un aumento de alumnos de movilidad		
Objetivo de la mejora:	Aumentar el conocimiento de los alumnos extranjeros de la Universidad de Jaén y su entorno, de los recursos ofrecidos, y conseguir que cuando regresen a sus universidades de origen tengan un grato y fructífero recuerdo de la estancia, comuniquen sus experiencias y con ello consigamos más demanda de alumnos de dichas universidades		
Recursos previstos:	Personal de RRH		
Responsable de implantación:			
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	ago-15	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se han organizado semanas de recepción de alumnos extranjeros con la finalidad de darles a conocer nuestra universidad e informarles de los trámites administrativos que deben realizar		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		

Código:	81-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 10.51 Gestión de Prácticas en Empresas e Instituciones		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Añadir al programa de gestión (Icaro) una opción para crear convocatorias específicas de prácticas		
Causa para su implantación:	Gestionar las convocatorias externas de prácticas de algunas entidades que financian programas específicos. Ejemplo: Convocatoria Santander Crue-Cepyme y Fundación Cajasur		
Objetivo de la mejora:	Diferenciar estas convocatorias del programa general de prácticas para mejorar la gestión, control y posterior análisis de datos del programa de prácticas.		
Recursos previstos:	Petición a los administradores de icaro de la inclusión de dicha opción en la aplicación informática.		
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante		



Previsión de resultados:	Agilidad en la gestión de las convocatorias específicas de prácticas. Al diferenciarlas en el sistema informático del programa general de prácticas, se facilita todo lo relacionado con la gestión: emisión de documentos, localización de ofertas, obtención de datos, etc.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Tanto a la hora de adjudicar becas, como extraer los datos de una convocatoria concreta de prácticas, por ejemplo las Becas Santander Crue Cepyme, el sistema facilita información sobre estudiantes, titulaciones, empresas., en definitiva, cualquier dato específico de la convocatoria, además de los datos integrados en el programa general.</p> <p>En el módulo de consultas del programa icaro figura el desglose de tipos de programas de prácticas externas. Se ha creado la opción "Bolsa Externa", que permite la integración en sistema de programas de prácticas específicos</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>El servicio utiliza su sistema de información para establecer mejoras, cuando procede.</p> <p>Se están realizando realizándose jornadas informativas a los alumnos extranjeros para darles a conocer la universidad y los trámites administrativos que tienen que realizar. También está en proceso la implantación de un programa de gestión de movilidad Erasmus que mejore la prestación del servicio entre otras actuaciones.</p> <p>Se toman medidas para mejorar la atención a sus usuarios y la mejora de los servicios prestados, como es el caso de los envíos de e-mails, a los alumnos de movilidad con información de cómo realizar la matrícula, con reducción de fallos de los alumnos.</p> <p>Están nuevos modelos de incentivación a la contratación laboral con carácter indefinido.</p>
Valoración de auditoría	<p>El servicio utiliza su sistema de información para establecer mejoras, cuando procede.</p> <p>Se están realizando jornadas informativas a los alumnos extranjeros para darles a conocer la universidad y los trámites administrativos que tienen que realizar, que está facilitando la gestión y mejorando los resultados en la gestión. También está en proceso la implantación de un programa de gestión de movilidad Erasmus que mejore la prestación del servicio entre otras actuaciones.</p>



Se toman medidas para mejorar la atención a sus usuarios y la mejora de los servicios prestados, como es el caso de los envíos de e-mails, a los alumnos de movilidad con información de cómo realizar la matrícula, con reducción de fallos de los alumnos.

Están en proceso de realización modelos de incentiación a la contratación laboral con carácter indefinido.

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
Base de datos para la gestión de ayudas para la contratación laboral	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente de la empresa Desarrollo Tecnológicos INTELEC, Receptora de la subvención de ayudas para la contratación laboral.