

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	21-11-17
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Joaquín Segura Martín.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Eva María Fernández Serrano.</li> <li>▪ Manuel Correa Vilches.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.</li> <li>▪ PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD**

<b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios,</b> 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".	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> <li>▪ Hay que destacar el asesoramiento que realiza el Servicio a los estudiantes de movilidad nacional e internacional, tanto los salientes como con los entrantes, con instrucciones muy detalladas de los pasos a seguir, facilitando de esta manera la cumplimentación los trámites administrativos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p><b>PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.</b></p> <p>Se recomienda, a valoración de la Unidad, la actualización de la documentación del proceso, incorporando una actividad clave como es la tramitación del contrato académico, o actualizando actividades que actualmente no realiza el Servicio, como por ejemplo la comunicación del rendimiento académico a las Universidades Nacionales de procedencia o la utilización de una base de datos propia en la gestión.</p> <p><b>PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.</b></p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad, la actualización de la documentación del proceso, ya que el registro R.[PC 10.32]-45: Registro de comunicaciones con las entidades colaboradoras intermediarias en prácticas de empresa, no procede según normativa Europea.</p>



## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.</li> </ul>
<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>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Eva María Fernández Serrano.</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 13:00 horas del día 21/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

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

1. Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la convocatoria SICUE curso 2015/16, para estudiantes que van hacer la movilidad en el siguiente curso 16/17.

Se verifica la convocatoria, se informa por el responsable que se da publicidad a través de la página web del Servicio.

Se verifica en UXXI-Académico la gestión de las solicitudes con la baremación correspondiente de su expediente académico. La unidad no utiliza ya para esta gestión la base de datos propia que aparece en la documentación del proceso.

Con fecha 12/04/16 se publica el listado provisional de beneficiarios, suplentes y excluidos y con fecha 10/05/16

Además del listado se envía un e-mail a los beneficiarios para los trámites que tienen que realizar, con detalle.

Se verifica los trámites a realizar por un beneficiario identificado con siglas MMRSN y DNI. Para cursar estudios de LADE+Derecho en la Universidad de Granada.

Con fecha 22/09/17 se recibe certificado académico de la Universidad de Granada con las notas recibidas, en octubre se recibe otro certificado ampliando la información del anterior.. Destacar la información aportada a los beneficiarios e instrucciones.

No se ha realizado por parte del Ministerio de Educación convocatoria de becas Séneca.

Se consulta a través de Universidad Virtual la el procedimiento telematizado del contrato académico, esta actividad no aparece en la documentación del proceso

2- en otra fase del proceso se verifica la tramitación de estudiantes procedentes de otras Universidades Nacionales.

Se verifica la guía de apoyo a estos estudiantes, destacando el detalle y los servicios que se les presta.



Se consulta la tramitación de la estudiante procedente de la Universidad de Santiago de Compostela identificada con siglas MVCR y DNI

La comunicación del rendimiento académico a las Universidades Nacionales de procedencia no lo realiza actualmente el Servicio de Atención al Estudiante, (como aparece en la documentación del proceso), lo realiza el Servicio de Gestión Académica.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

Se recomienda, a valoración de la Unidad, la actualización de la documentación del proceso, incorporando la actividad clave de la tramitación del contrato académico, o actualizando actividades que actualmente no realiza el Servicio, como es la comunicación del rendimiento académico a las Universidades Nacionales de procedencia.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén</li> </ul>
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alina Ocaña Jódar. Jefa de la Sección de Relaciones Internacionales.</li> </ul>
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Joaquín Segura Martín.</li> <li>▪ Manuel Correa Vilches.</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 21/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante con Fernando Valverde Peña y posteriormente continuamos con Alina Ocaña Jódar, responsable de la Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén

Se realiza el seguimiento de dos expedientes uno de prácticas de empresa en países de la Unión Europea correspondiente a la alumna identificada con siglas SCB y otro de estudios en IESE correspondiente a la alumna identificada con siglas MGP.

#### R.[PC 10.32]-38: Convocatoria de movilidad internacional: Estudios en IESE

- la convocatoria de prácticas de empresa en la que está incluida la alumna identificada con siglas SCB, en la convocatoria del año 2016 nº de convocatoria 141.

- Se revisa la convocatoria de movilidad para el curso académico 2016/2017 de fecha 02/12/2015 y número de registro 5125, en la que está incluida la estudiante identificada con siglas MGP.

#### R.[PC 10.32]-39: Procedimiento de solicitud del Programa Erasmus Prácticas

Se comprueba que la solicitud del programa Erasmus prácticas de la alumna identificada con siglas SCB con fecha de solicitud del 21/11/2017, con número de registro 3661 y carta de aceptación de la empresa así como el nivel de inglés requerido.



**R.[PC 10.32]-40: Registro de solicitudes de movilidad internacional/Training Agreements.**

Solicitud nº 128 de la Universidad de Salento de la estudiante identificada con siglas MGP.

**R.[PC 10.32]-41: Resolución con adjudicaciones de movilidad internacional**

- Resolución 1 de 12/2016 en la que está incluida la alumna identificada con siglas SCB.
- Resolución de 05/05/2016 con registro 1047 y nº de orden 242 en la que está incluida la alumna identificada con siglas MGP

**R.[PC 10.32]-42: Registro de comunicaciones con los interesados.**

- Se adjunta copia de correos electrónicos con la alumna identificada con siglas SCB, documento adjunto nº 1

**R.[PC 10.32]-43: Registro de comunicaciones con IESE.**

- Se adjunta correo electrónico del 12/12/2016. Documentos nº 2

**R.[PC 10.32]-44: Convenio de subvención o equivalente**

- Se verifica la existencia de convenio previo a la salida firmado el 09/02/2017.
- Se verifica la existencia del convenio firmado por la estudiante identificada con siglas MGP con fecha 12 de julio

**R.[PC 10.32]-45: Registro de comunicaciones con las entidades colaboradoras intermediarias en prácticas de empresa.**

- No procede según normativa Europea por lo que se aconseja la retirada del registro por los auditores.

**R.[PC 10.32]-46: UXXI-Académico: Registro del rendimiento académico/ realización de las prácticas de los estudiantes de la UJA.**

- Se verifica la existencia del certificado de estancia del 17/02/2017 al 17/05/2017 de la alumna identificada con siglas SCB
- Se verifica la existencia del certificado de estancia del 20/09/2016 al 27/06/2017 de la estudiante identificada con siglas MGP

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Se recomienda a valoración de la Unidad, la actualización de la documentación del proceso, ya que el registro **I.[PC 10.32]-45: Registro de comunicaciones con las entidades colaboradoras intermediarias en prácticas de empresa**, no procede según normativa Europea.