

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

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:	09/02/18 y 14/02/18
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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, excepto los que se relacionan a continuación:
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>Indicadores que no alcanzan el objetivo con sus compromisos de calidad asociados:</p> <p>I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria. Valor objetivo 100%, resultado 89,65%. Compromiso de calidad.</p> <p>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.</p> <p>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. Valor objetivo $\geq 85\%$, resultado 69,23%.</p> <p>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. Valor objetivo 100%, resultado, 98,77%. Compromiso de calidad.</p> <p>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.</p> <p>Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento y en algún caso el desvío respecto al objetivo es poco significativo como es el caso del I.[PC 10.51]-30 (con dos ciclos sin alcanzar el objetivo), se indica al Servicio la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, en caso de prever que dichas causas no son coyunturales si no que van a ser situaciones que hay que incorporar a la dinámica de los procesos del Servicio.</p> <p>En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: "El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación</p>



	derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores”.
4.- Quejas y sugerencias. 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 las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas /Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos. <p>Se verifica la realización de la encuestas Post-servicio:</p> <p>EP44-PC10 Movilidad Movilidad entrante. Movilidad saliente. EP 43 Prácticas de empresa.</p> <p>Hay que destacar el alto porcentaje de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados.</p> <p>La encuesta de discapacidad se realiza cada dos años, por tanto en este ciclo de gestión no se ha realizado.</p>
8.- 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 con la información enviada por la Unidad, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 1 implantada y 3 en proceso. Auditoría Interna: 1 no procede. Propuestas de mejora: 2 implantadas, 3 en proceso, 1 no procede</p>
9.- 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.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	


INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
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:	09/02/18 y 14/02/18
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones:
		Si	No	
I.[PC 10.32]-16 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria Compromiso de calidad 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%		89,65%	No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. Con la intención de fomentar las movilizaciones se introdujo un apartado 6.1.3 con la posibilidad de realizar un segundo acto de adjudicación para aumentar las movilizaciones. La convocatoria es de fecha de registro 26 de octubre y el primer acto de adjudicación se realizó el 16 de diciembre tal y como puede comprobarse en la resolución definitiva de admitidos http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/2_resolucion_listado_definitivo_resto_del_mundo.pdf En este caso si que se cumplió con el plazo, pero el segundo acto se llevó a cabo en mayo con posterioridad a la adjudicación erasmus, con vistas a que solicitasen destino alumnos que no hubiesen obtenido un destino en erasmus, y de hecho se adjudicaron cuatro plazas más http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/ListadoProvisionalMovilidadEstudiantesNoErasmus.pdf
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%		69,23%	De las trece consultas que se tomaron en consideración para medir el porcentaje de cumplimiento del indicador I. [PC 10.42]-25 9 fueron contestadas en menos de 5 días naturales, 2 en un plazo de 6 días naturales y otras 2 en un plazo de 7 días naturales. Sin que sirva de excusa hay que tener en cuenta que esas 4 consultas que excedieron el plazo de 5 días se realizaron entre el miércoles y el jueves de la misma semana de febrero de 2017 (1 y 2 de febrero, concretamente) y por lo tanto hubo un fin de semana por medio antes de proceder a la respuesta. Al agruparse esas 4 consultas en las mismas fechas todo da a entender que coincidió con un pico de trabajo (creo recordar que en esas fechas estábamos haciendo la auditoria de uno de los proyectos grandes de la AACID) y se pasarían los días antes de poder contestar.
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 Compromiso de calidad 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%		98,77%	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"
Valoración de auditoría	Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento y en algún caso el desvío respecto al objetivo es poco significativo como es el caso del I.[PC 10.51]-30 (con dos ciclos sin alcanzar el objetivo), se indica al Servicio la conveniencia de la utilización de las			



herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, en caso de prever que dichas causas no son coyunturales si no que van a ser situaciones que hay que incorporar a la dinámica de los procesos del Servicio.

En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: "El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores".

Compromisos de Calidad incumplido en el ciclo 2016.

Compromiso Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Valor obtenido 2016	Plan de mejora		Descripción de la mejora
				Sí	No	
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.	Porcentaje de envíos de currículos realizados a las entidades oferentes en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta.	100%	96,26%		X	En el año 2016, se propuso como mejora del indicador la reducción de 5 a 4 días para enviar los currículos a las entidades, así como la puesta en marcha del programa de prácticas extracurriculares en la UJA a través de los Grupos de Investigación, Servicios Administrativos, Facultades y Vicerrectorados. Todos los envíos realizados en más de 4 días se han realizado en los meses de junio y julio 2016, que han coincidido con la incorporación del grueso de estudiantes del programa de prácticas en la UJA. Entendemos que no procede un ajuste temporal puesto que la razón del envío es coyuntural, derivadas de la implantación del nuevo programa de prácticas UJA
Valoración de auditoría	En el ciclo de gestión 2017 tampoco se alcanza el objetivo, si bien el desvío no es significativo, se remite a la recomendación realizada al respecto en el objetivo de los indicadores.					

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

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	
EXP: 2017/000059, trata sobre la no emisión de la tarjeta ISIC para los estudiantes de la UJA y si para los estudiantes erasmus	X		En su momento se realizaba para los estudiantes erasmus, a los solos efectos de su identificación como tales en la UJA, actualmente ya no es así. Los estudiantes propios pueden dirigirse si lo desean a la entidad que lo emite.	X		Respecto a los estudiantes erasmus, a los efectos de obtención de carné de estudiante, se está implementando un nuevo programa de gestión que facilitará en su momento la obtención del mismo.



Valoración de auditoría	Se ha verificado la gestión de las quejas/sugerencias.
--------------------------------	--

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EP43 PC10 PRACTICAS DE EMPRESA EP-44 PC10 MOVILIDAD ENCUESTA ENTRANTES ENCUESTA SALIENTES	Se verifica la realización de las encuestas y el alto porcentaje de satisfacción con los servicios prestados. Hay que destacar el alto porcentaje de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados. La encuesta de discapacidad se realiza cada dos años, por tanto en este ciclo de gestión no se ha realizado.
Valoración de auditoría	Se verifica la realización de las encuestas y el alto porcentaje de satisfacción con los servicios prestados.

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

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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.
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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.