



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC10.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	11/02/2019/18-03-2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fernando Valverde Peña, Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto al algunos de los objetivos, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI. PC10.SAAE.2017.1 y NCI.PC 10. SAAE.2017.3), con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
(Objetivo 5). 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.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). 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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 en proceso. Auditoría Interna: 3 implantadas, 1 en proceso, 1 no procede. Propuestas de mejora: 5 implantadas, 2 en proceso, 1 no implantada. 1 no procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha indicado para una acción de mejora la recomendación que, en la medida de lo posible, las acciones de mejora adoptadas por las Unidades de acuerdo con su criterio han de justificarse adecuadamente mediante la revisión de su eficacia.
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 de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la



General/Post-servicio Valoración.	<p>publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente los esfuerzos de la Unidad para conocer la satisfacción de los usuarios que acuden a ventanilla, sobre todo al tratarse de una de las principales funciones de este proceso. ▪ En general, los resultados de satisfacción presentan tendencias constantes y se posicionan en valores cercanos o muy próximos a los considerados excelentes.
--	---

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC10.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.
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"> ▪ Antonio Martínez Olea.

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
<p>I.[PC 10.21]- 06 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>Compromiso de Calidad 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%	X		Valor anual: 0



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
<p>I.[PC 10.22]- 03 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>Compromiso de Calidad 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%	X		Valor anual: 100
<p>I.[PC 10.32]-04 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria</p> <p>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 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.</p>	100%	X		Valor anual: 100
<p>I.[PC 10.32]-05 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>Compromiso de Calidad 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.</p>	>=75%	X		Valor anual: 87,78
<p>I.[PC 10.32]-06 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.</p>	>=85%	X		Valor anual: 91,7



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Sí	No	
I.[PC 10.42]-02 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%	X		Valor anual: 100
I.[PC 10.51]-05 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a 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 a partir del día siguiente a recepción de la oferta de prácticas.	100%	X		Valor anual: 100
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos. Las desviaciones positivas conseguidas respecto a algunos de los objetivos, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
3.-Adjudicar todas las plazas de movilidad internacional estudiantil a IES en América, Asia, África y Europa (No	100%	89,65%			Valor anual 2018: 100 Durante el curso 2017/18 sí se ha cumplido el objetivo, se publicó una

Erasmus) en un plazo máximo de 6 (modificado 2018) meses desde la publicación de la Convocatoria.					primera Resolución de adjudicación el 9 de enero de 2018 y la segunda el 15 de marzo del mismo año, no se hicieron más adjudicaciones.
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 a partir del día siguiente a recepción de la oferta de prácticas.	100%	98,77%			Valor anual 2018: 100 Durante el curso 2017/18 si se ha cumplido el objetivo, (ver indicadores). Se ha alcanzado el 100% después de haber cambiado las fechas de cálculo del indicador.

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (3) Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI. PC10.SAAE.2017.1), con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión. ▪ (5) Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI.PC 10.SAAE.2017.3), con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
--	--

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). 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	
Número de quejas (11)	X				X	No procede por la naturaleza de las quejas
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad y la respuesta emitida en plazo.					

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	
Número de sugerencias (1)	X				X	No procede por la naturaleza de la sugerencia
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad y la respuesta emitida en plazo.					

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.



6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	40-2017-AEA	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 incorporar aquellos indicadores procedentes más relevantes de Qmatic al conjunto de indicadores del sistema de calidad.		
Actuaciones realizadas:	<p>Se ha propuesto al servicio de Planificación y Evaluación la incorporación de tres indicadores para cada uno de los procesos del PC 10.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Valor medio del número de personas atendidas durante el curso académico. 2) Tiempo medio de espera de los usuarios para ser atendidos durante el curso académico. 3) Tiempo medio de atención a los usuarios en minutos. 		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	111-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. PC 10.31. Gestión de la movilidad nacional.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Entendemos que es muy acertada la observación realizada por la Auditoría Interna, y haciendo caso a la misma se ha tenido en cuenta en la implantación del programa UMOVE (Gestión de la Movilidad). Hemos conseguido que en dicho programa quede registrada toda la documentación independientemente del Servicio encargado del trámite. (El programa UMOVE está en proceso de implantación).		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	112-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
----------------	--------------	--------------------	---

Proceso:	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
Descripción:	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.
Actuaciones realizadas:	No procede, no existe registro porque no existe colaboración con entidades intermediarias, ya que no lo permite la Unión Europea
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede

Código:	113-2018-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>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>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 derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores".</p>		
Actuaciones realizadas:	Durante el curso 2017/18 se publicó una primera Resolución de adjudicación el 9 de enero de 2018 y la segunda el 15 de marzo del mismo año, no se hicieron más adjudicaciones.		
Resultados de seguimiento:	Adjudicada en plazo		
Verificación, si procede:	Implantada. Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI. PC10.SAAE.2017.1), con efectos positivos en el cumplimiento del objetivo del indicador y del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.		



Código:	114-2018-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>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%. 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 derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores".</p>		
Actuaciones realizadas:	No conformidad con propuesta de acción correctiva tramitada en marzo de 2018		
Resultados de seguimiento:	100%		
Verificación, si procede:	Implantada Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI.PC10.SAAE.2017.2), con efectos positivos en el cumplimiento del objetivo del indicador y del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.		

Código:	115-2018-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		



<p>Descripción:</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. 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 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 derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores"</p>
<p>Actuaciones realizadas:</p>	<p>En 2017 se propuso cambiar el período de cálculo del indicador. Se cambió "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", por "Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta". Del mismo modo, el antiguo indicador I.[PC 10.51]-30 pasa a tener el código I.[PC 10.51]-05.</p>
<p>Resultados de seguimiento:</p>	<p>Del resultado del indicador 17-18 se comprueba que se alcanza el compromiso de calidad asociado.</p>
<p>Verificación, si procede:</p>	<p>Implantada. Se verifica que la Unidad ha implementado actuaciones (No conformidad interna NCI.PC10.SAAE.2017.2), con efectos positivos en el cumplimiento del objetivo del indicador y del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.</p>



6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	147-2018	Naturaleza de la mejora:	Mejorar participación encuestas	
Proceso:	PC 10.4. Gestión de la cooperación			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Mejorar las estadísticas de participación de estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria UJA en acciones de formación y educación para el desarrollo relacionadas con proyectos de la convocatoria propia de cooperación y financiadores externos. Para ello se trasladarán a los/as responsables de proyectos instrucciones para reporte de datos. Hasta el momento no se cuentan con datos sistematizados relacionados con esta participación, lo que dificulta el reporte de datos cuando son solicitados			
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles.			
Objetivo de la mejora:	Realizar un adecuado seguimiento de los procesos.			
Recursos previstos:	Recursos disponibles			
Responsable de implantación:	Técnico de Relaciones Internacionales			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	17.01.2019	Finalización:	Revisión trimestral
Descripción de resultados obtenidos:	Esperando resultados primer trimestre 2019			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.			

Código:	148-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna	
Proceso:	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral			
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
Descripción de la mejora:	Solicitar a las empresas y entidades que vayan a incorporar a estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares documento justificativo que acredite que han efectuado la preceptiva alta en la seguridad social de los estudiantes en prácticas. Las empresas que acojan a estudiantes en prácticas académicas remuneradas tienen la obligación de cotizar a la seguridad social por ellos. De ello se les informa y se les facilitan las oportunas instrucciones previamente al inicio de las prácticas. En algunos casos, se ha detectado diferencias entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social.			
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles.			
Objetivo de la mejora:	Realizar un adecuado seguimiento de los procesos.			



Recursos previstos:	Recursos disponibles		
Responsable de implantación:	Jefe de Sección Asistencia al Estudiante		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No se cuantifican los resultados, sí que se aprecian menos casos de diferencia entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>No procede actuaciones.</p> <p>Por la descripción de la acción de mejora se deduce que se detecta una falta de sincronía entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social, para lo que se indica como acción transmitir a las empresas la correspondiente obligación.</p> <p>La calificación por parte de la Unidad es que la aplicación de esta acción de mejora es de “no procede”, sin embargo, el argumento en el seguimiento de resultados se indica que no se cuantifica los resultados, remitiéndose a una “apreciación” de “menos casos”.</p> <p>La recomendación que realizamos desde auditoría es el necesario seguimiento cuantificado de los resultados que justifiquen, bien la eficacia de la implantación de mejora, bien de situaciones posteriores que hagan incensario su aplicación.</p> <p>Mantenemos el criterio de calificación de la Unidad, pero entendemos que las acciones de mejora adoptadas por las Unidades de acuerdo con su criterio han de justificarse adecuadamente mediante la revisión de su eficacia.</p>		

Código:	149-2018	Naturaleza de la mejora:	Herramientas Google
Proceso:	PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Incorporar las herramientas de Google para realizar las encuestas		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivo de la mejora:	Simplificar la realización y procesado de datos de la encuesta		
Recursos previstos:	Personal sección de Ayudas al estudio		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad		



Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2018				
Grado de prioridad:	media				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:		Inicio:	ene-18	Finalización:	may-18
Descripción de resultados obtenidos:		Hemos conseguido realizar las encuestas de una forma más ágil y se ha incrementado la participación de los estudiantes (27 de 140)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		Implantada. Si bien no queda especificado si se ha aplicado las herramientas de Google para realizar las encuestas. Entendemos que la agilidad en la gestión de las encuestas y la mejora de los resultados de participación, cumple con la finalidad pretendida con la acción. Como tal se ha valorado en el apartado de Resultados de retroalimentación de los grupos de interés.			

Código:	150-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna		
Proceso:	PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.				
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				
Descripción de la mejora:	Actualizar las plazas disponibles en tiempo real durante el acto de adjudicación de plazas Erasmus +				
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles				
Objetivo de la mejora:	Mejorar y facilitar la elección de plaza por parte del estudiante				
Recursos previstos:	Personal Sección Ayudas al Estudio				
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad				
Previsión de resultados:	Implantarlo en el Ciclo 2018				
Grado de prioridad:	Media				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:		Inicio:	feb-18	Finalización:	abr-18
Descripción de resultados obtenidos:		El resultado ha sido positivo, ya que nos ha permitido agilizar el proceso de adjudicación de plaza Erasmus +. Hay que señalar que con el nuevo programa UMOVE este procedimiento dejará de realizarse.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		Implantada			



Código:	151-2018	Naturaleza de la mejora:	Mejora procesos
Proceso:	PC. 10. I.[PC 10.34]-20. Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. SECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES		
Descripción de la mejora:	Publicar una convocatoria de plazas de movilidad de formación para el profesorado una vez finalizado la del año en curso y presentado el informe intermedio a la U.E. con el objetivo de flexibilizar el procedimiento por el que el profesorado puede realizar un periodo de movilidad en el mismo curso aunque no se haya publicado la convocatoria correspondiente.		
Causa para su implantación:	Optimizar la gestión con los recursos disponibles		
Objetivo de la mejora:	Aumentar las movilidades del personal		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Relaciones internacionales		
Previsión de resultados:	Aumento		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se realizó una convocatoria Erasmus KA103 de fecha 6 de junio de 2017 cuyo plazo de finalización de solicitudes era 28 de febrero de 2018 y que permitía movilidades hasta el 30 de septiembre de 2018, por otro lado se realizó otra convocatoria con fecha 12 de junio de 2018 cuyo plazo de finalización de solicitudes finalizará el 28 de febrero de 2019 y permitirá movilidades hasta el 30 de septiembre, de esa forma durante todo el curso académico se permiten las movilidades de personal docente e investigador.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	152-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo programa informático OPORTUNIDAD
Proceso:	PC 10.2 Gestión de becas y ayudas.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Proponer el desarrollo de un nuevo programa informático para gestionar las convocatorias con baremación económica.		
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.		
Objetivo de la mejora:	Contar con una herramienta que nos permita gestionar on-line las convocatorias con baremación económica.		



Recursos previstos:	Será necesario contar con el servicio de informática o alguna empresa externa que nos proporcione la herramienta		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio de Ayudas al estudio		
Previsión de resultados:	Implantación progresiva		
Grado de prioridad:	Normal		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	se ha realizado alguna actuación con el Vicerrectorado de Enseñanzas pero no se ha llegado a nada en concreto		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada		

Código:	153-2018	Naturaleza de la mejora:	Personal RIESGO
Proceso:	PC. 10 Proceso clave: 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:	Comunicación al órgano competente en materia de recursos humanos del riesgo derivado de la excesiva rotación del personal.		
Causa para su implantación:	Riesgo detectado en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.		
Objetivo de la mejora:	Comunicar el riesgo para que el órgano competente pueda minimizarlo o, en su caso, eliminarlo.		
Recursos previstos:	Comunicación del riesgo a Gerencia		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
Previsión de resultados:	Incierta, ya que su ejecución excede nuestro ámbito competencial		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada (Respecto a la comunicación transmitida).		

Código:	154-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos Recursos informáticos OPORTUNIDAD
Proceso:	PC. 10.2 Gestión de becas y ayudas y PC: 10.3 Gestión de la movilidad.		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		



Descripción de la mejora:	Inicio de actuaciones para la implantación de un nuevo programa informático.		
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.		
Objetivo de la mejora:	Contar con una herramienta de gestión integral de la movilidad nacional e internacional		
Recursos previstos:	A nivel interno los propios del Servicio y colaboraciones con los Servicios de Informática y Gestión Académica. A nivel externo el Servicio de Informática y de Relaciones Internacionales de la Universidad de Almería.		
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Ayudas al Estudio		
Previsión de resultados:	Implantación progresiva de diferentes funcionalidades del programa.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha implantado el programa UMOVE en la UJA y se han gestionado las movilidades IN del curso 2018/19 y se han publicado 2 convocatorias OUT del curso 2019/20		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	155-2018	Naturaleza de la mejora:	implantación programa informático OPORTUNIDAD
Proceso:	PC. 10.3 Gestión de la Movilidad		
Unidad/es:	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
Descripción de la mejora:	Grupo de trabajo para la implantación del programa informático U-MOVE con el resto de instituciones.		
Causa para su implantación:	Identificación de una oportunidad en DAFO con influencia en el desarrollo y resultado del proceso.		
Objetivo de la mejora:	Establecer vías de cooperación con otras universidades para compartir el conocimiento, acordar mejoras en el programa informático U-MOVE y minimizar los costes económicos de implantación.		
Recursos previstos:	Colaboración de los Servicios de Relaciones Internacionales de las Universidades que forman el consorcio.		
Responsable de implantación:	Jefa de Sección de Relaciones Interanacionales		
Previsión de resultados:	Constitución y desarrollo del Consorcio formado por las Universidades de Almería, Cartagena, Huelva, La Laguna y Jaén.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha implantado el programa UMOVE en la UJA y se han gestionado las movilidades IN del curso 2018/19 y se han publicado 2 convocatorias OUT del curso 2019/20.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

Implantada

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.
EP-45-PC10	La encuesta se realiza con carácter bienal. Por lo que no procede realizar en este ciclo de gestión la auditoría.
EP-66-PC10 Ventanilla	La encuesta se activa por primera vez en el ciclo de gestión 2017, pero debido a que su periodicidad es por curso académico no se han podido obtener resultados hasta este ciclo de gestión. La encuesta ha sido cumplimentada por 172 usuarios que acuden a ventanilla. Los resultados de satisfacción son favorables registrando un tasa de 88,02 % y una media del 4,15, muy próximos a los valores óptimos
EP-44 PC10 MOVILIDAD	Los resultados de satisfacción presentan tendencias constantes y se posicionan en valores cercanos o muy próximos a los considerados excelentes (91,37 tasa de satisfacción y 4,20 media)
EP43 PC10 PRACTICAS DE EMPRESA	Los resultados de satisfacción presentan tendencias constantes y se posicionan en valores cercanos o muy próximos a los considerados excelentes (94,99 tasa de satisfacción y 4,09 media)
Valoración de auditoría	Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos. Se valora positivamente los esfuerzos de la Unidad para conocer los niveles de satisfacción de los clientes que acuden a ventanilla, dado que es uno de los principales servicios que presta. En general, los resultados de satisfacción presentan tendencias constantes y se posicionan en valores cercanos o muy próximos a los considerados excelentes.