



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.	
<b>PROCESOS CLAVES</b>	<b>PC10 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	31/01/2020
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditores: Eva Fernández Serrano y Joaquín Segura Martín.</li> <li>▪ Observadora: M<sup>a</sup> del Mar Carrasco Ortega</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>

OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.	
<b>Objetivo 4.-</b> Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- El indicador 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. No alcanza el valor objetivo del 100%, resultado 99,84%. Las causas que nos trasladan desde el Servicio por las que no se ha alcanzado el valor objetivo ha sido el exceso de trabajo en momento puntuales del año.</p> <p>Si bien la desviación respecto al objetivo es mínima, se recomienda adoptar las medidas correctora oportunas, en caso de que se prevea esa misma situación en los próximos ciclos de gestión pueda agravarse, teniendo en cuenta que se trata de un indicador asociado a un compromiso de calidad.</p> <p>2.- A fecha de auditoría no se han recibido los datos del indicador I.[PC.10.32]-04 : Porcentaje de Plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la convocatoria. Por problemas coyunturales de bajas médicas del personal no se han podido entregar los datos del indicador arriba mencionado.</p> <p>Se recomienda tener en cuenta estas situaciones en el análisis de riesgos y oportunidades que realiza el Servicio, de forma que pudiera derivarse las acciones pertinentes.</p> <p>3.- Los indicadores del [PC 10.41]-21-22 y 23 no procede su medición debido a que la convocatoria se suspendió en 2012.</p> <p>4.- El indicador 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. Deberá ser revisados y/o actualizados una vez finalice el proceso de implantación del programa informático UMOVE.</p>
<b>Objetivo 6.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que todas las quejas han sido resueltas en el plazo medio de 1,63 días y</li> </ul>



	que la única sugerencia recibida ha sido resuelta de forma inmediata.
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 8.-</b> 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación Auditoría Externa: 1 en proceso. Auditoría Interna: 3 implantadas, 2 en proceso, y 1 no procede. Propuestas de mejora: 3 mejoras implantadas, 2 en proceso.
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	Para las observaciones de auditoría interna y externa, no se ha establecido una planificación mínima de actuaciones a realizar. Con carácter general se recomienda para las observaciones establecer una planificación en función de la extensión y dificultad de las acciones a realizar y ser más descriptivos en los resultados obtenidos. También con carácter general se recomienda establecer, según el caso, para cada hito indicadores cualitativos o cuantitativos, que permitan contrastar mejor lo planificado con los resultados obtenidos.

**Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

Indicador	Objetivo	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
		Sí	No	Resultado	
I.[PC 10.32]-04 Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 6 meses desde la publicación de la Convocatoria.	100%		X		El indicador tiene compromiso de calidad asociado
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.	100%	X		99,84%	El indicador tiene compromiso de calidad asociado
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- Los indicadores del [PC 10.41]-21-22 y 23 no procede su medición debido a que la convocatoria se suspendió en 2012, se recomienda a valoración del Servicio la idoneidad de su continuidad y en caso de reanudación de la convocatoria incorporarlos.</p> <p>2.- Los indicadores del PC 10.31, 10.32, 10.33 y 10.34 deberán ser revisados y/o</p>				



	<p>actualizados una vez finalice el proceso de implantación del programa informático UMOVE.</p> <p>3.- El indicador I.[PC 10.51]-05, no ha alcanzado el valor objetivo del 100%, quedando el dato en el 99,84%.</p> <p>4.- A la fecha de la auditoria no se han recibido los datos del indicador I.[PC 10.32]-04</p>
--	--

**Objetivo 6.-** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (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	
Total 9	9	0	En todas las quejas se ha contestado en tiempo y forma a los solicitantes		X	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	Se verifica que todas las quejas han sido resueltas en el plazo medio de 1,63 días					

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	
1	1		Se ha contestado en tiempo y forma al solicitante		X	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	Se verifica que la sugerencia ha sido resuelta de forma inmediata					

**Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.**

<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoria, son el siguiente detalle:  PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación  <b>Auditoría Externa: 1 en proceso.</b>  <b>Auditoría Interna: 3 implantadas, 2 en proceso, y 1 no procede.</b>  <b>Propuestas de mejora: 3 mejoras implantadas, 2 en proceso.</b></p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



## 8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2018.

<b>Código:</b>	SAAE-01-2019-AE	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
<b>Descripción:</b>	Se recomienda recoger en el flujograma relativo al PC 10.32 los aspectos derivados de la puesta en marcha de UMove.			
<b>Recursos previstos:(3)</b>				
<b>Responsable de implantación:</b>				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	No se ha reflejado en el flujograma los aspectos derivados de la puesta en marcha de UMOVE ya que implantación de este programa aún no ha concluido y hay varios subprocesos en los que se está estudiando su posible adaptación, total o parcial, al programa. Por tanto, debido a que el proceso de implantación sigue vivo no consideramos oportuno modificar el flujograma, ya que éste no reflejaría la realidad, que está cambiando.  En proceso			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>				

## 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2018

<b>Código:</b>	SAAE-01-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.	
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante			
<b>Descripción:</b>	1.-Se recomienda en próximas revisiones especificar en resultado de proceso las salidas de los procesos/servicios de los que sois propietarios y que pueden ser afectados por los riesgos y oportunidades identificados. Nota SPE: Modificación realizada por la Unidad tras recibir el informe			
<b>Recursos previstos:(3)</b>				
<b>Responsable de implantación:</b>				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Modificación realizada  Implantada.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>				



<b>Código:</b>	SAAE-02-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.		
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				
<b>Descripción:</b>	2.- Si bien el análisis de riesgo cada Unidad puede establecer el método que estime apropiado para establecer el nivel de riesgo, en la documentación no se ha identificado ninguna, se recomienda en próximas revisiones de la gestión de riesgos/oportunidades incorporar a la documentación del Anexo VIII el análisis realizado. La priorización ha sido considerada como punto fuerte por los auditores externos.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>					
<b>Responsable de implantación:</b>					
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>					
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>		
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	El análisis de la gestión de riesgos y oportunidades se ha realizado por parte de la unidad de manera verbal en el proceso de selección de los mismos, si bien no hemos identificado de manera formal el nivel de riesgo  En proceso				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					

<b>Código:</b>	SAAE-03-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Fichas de comunicación externa		
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				
<b>Descripción:</b>	No se ha identificado la realización de la ficha de comunicación externa. Se recomienda la elaboración de la misma. Nota SPE: La Unidad ha realizado las fichas tras recibir el informe.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>					
<b>Responsable de implantación:</b>					
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>					
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>		
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Modificación realizada  Implantada				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					

<b>Código:</b>	SAAE-04-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores		
<b>Proceso:</b>	PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				



<b>Descripción:</b>	<p>Respecto a los indicadores sólo se dispone de los datos definitivos del curso académico 2017/2018 del I.[PC 10.32]-13 Porcentaje de beneficiarios de movilidad internacional respecto del total de solicitantes.</p> <p>De los otros dos que corresponde tener los datos, ya que la periodicidad de medición es Anual, cálculo fin de curso no se dispone de los mismos.</p> <p>I.[PC 10.32]-14 Incremento porcentual de estudiantes de movilidad internacional respecto al curso anterior.</p> <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> <p>Se recomienda disponer de los datos de los indicadores en el periodo indicado en la ficha del indicador, si bien se informa que la implantación de la aplicación informática UMOVE para la movilidad internacional, supondrá una mejora en la toma de datos de forma automática y facilitará la disponibilidad de resultados en tiempo y forma.</p>		
<b>Recursos previstos:(3)</b>			
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>			
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>Se han aportado los datos de los indicadores de forma que se han completado</p> <p>Implantada</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>			

<b>Código:</b>	SAAE-05-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante		
<b>Descripción:</b>	Las desviaciones positivas conseguidas respecto al algunos de los objetivos, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.		
<b>Recursos previstos:(3)</b>			
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>			
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>La dimensión de los cambios que vamos a tener a lo largo del curso 2019/2020 en la estructura de los recursos humanos (vacantes dos Jefaturas de Sección) afectarán inevitablemente a la calidad de los procesos, por lo que consideramos conveniente establecer criterios de prudencia en todo lo relacionado con la gestión de los procesos hasta que encontremos un nuevo equilibrio con la incorporación de nuevos recursos humanos que suplan de manera estable las vacantes</p> <p>No procede</p>		



<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>	
--	--

<b>Código:</b>	SAAE-06-2019-AI	<b>Naturaleza:</b>	Implementación de las mejoras y observaciones de auditoría		
<b>Proceso:</b>	PC 10. Gestión la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante				
<b>Descripción:</b>	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.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>					
<b>Responsable de implantación:</b>					
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>					
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>		
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Se tendrá en consideración la recomendación  En proceso				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					

### 8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2019.

<b>Código:</b>	SAAE-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	No procede de riesgo/oportunidad
<b>Proceso:</b>	PC 10.4. Gestión de la cooperación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayuda el Estudiante		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Estudiar, en diálogo con el Servicio de Biblioteca, la posibilidad de integración en el catálogo general de la biblioteca de las publicaciones de las que se dispone en el despacho de la Oficina de Cooperación y Voluntariado (105-A)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualmente son recursos de cuya existencia no se tiene conocimiento más allá de la Oficina de Cooperación y Voluntariado		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Poner a disposición de la comunidad universitaria estos recursos bibliográficos		
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos disponibles en la Oficina de Cooperación y Voluntariado. Para su implementación es necesaria la colaboración del Servicio de Biblioteca		



<b>Responsable de implantación:</b>	Técnico de Relaciones Internacionales			
<b>Previsión de resultados:</b>	Se habrán integrado en el catálogo general de la biblioteca las publicaciones de las que se dispone en el despacho de la Oficina de Cooperación y Voluntariado			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media. Implantación en este ciclo			
<b>Planificación de la implantación</b>	1. Planificación de la actuación junto al Servicio de Biblioteca; 2. Ejecución de la actuación siguiendo las instrucciones del Servicio de Biblioteca; 3. Comprobación de que las publicaciones de que se dispone en la Oficina de Cooperación y Voluntariado aparecen en el catálogo general de la Biblioteca			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	No procede			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	may-19	<b>Finalización:</b>	may-20
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	1. En proceso. Se han remitido los libros a la biblioteca de cara a su catalogación y posterior devolución a nuestra dependencia			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

<b>Código:</b>	SAAE-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de mejora en el proceso temporal de la estancia de los estudiantes que realicen prácticas académicas externas en las empresas y entidades.
<b>Proceso:</b>	PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Solicitar a las empresas y entidades en las que se haya producido renuncia de las prácticas académicas externas extracurriculares por parte del estudiante un documento justificativo que acredite que la empresa ha dado de baja en la seguridad social a los estudiantes de prácticas. Es obligatorio por parte de la empresa dar de alta al estudiante en la seguridad desde el comienzo de las prácticas. El estudiante al renunciar a las prácticas presenta un documento de renuncia en que aparece la fecha de renuncia, con este proceso comprobaremos que coincide la fecha de renuncia que firma el estudiante en prácticas con la fecha en que la empresa da de baja al estudiante en la seguridad social.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejorar la gestión con los recursos disponibles		





<b>Objetivo de la mejora:</b>	Evitar distorsiones entre las fechas reales de estancia del estudiante en la empresa y las fechas de cotización a la seguridad social. Afecta al grupo de interés de las empresas y entidades de acogida en tanto en cuanto tienen que remitir a la Universidad copia del IDC (documento acreditativo de las altas/bajas en el sistema de cotización a la seguridad social).			
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos disponibles . No participan otras Unidades en el proceso, ni es necesaria autorización expresa para su implantación.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Sección Asistencia al Estudiante			
<b>Previsión de resultados:</b>				
<b>Grado de prioridad:</b>	Media. Para poder evaluar correctamente los resultados, es conveniente su implantación en varios ciclos.			
<b>Planificación de la implantación</b>	Esta mejora no procede del ciclo anterior. <b>Hito 1:</b> Septiembre 2019: Contabilizar todas las renunciaciones a la prácticas extracurriculares recibidas en el curso 2019/2020. <b>Hito 2:</b> Solicitar a las empresas en las que hayan estado haciendo prácticas el documento justificativo de la baja en la seguridad social del estudiante que ha renunciado. <b>Hito 3:</b> comprobación de fechas de renuncia y fechas efectivas de baja en la seguridad social.			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	sep-19	<b>Finalización:</b>	ago-20
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<i>Se establecerán dos ratios: el primero entre el número de renunciaciones recibidas y el número de documentos de baja enviados a la Uja por la empresas y el segundo entre el número de renunciaciones cuyas fechas coincidan con los documentos de baja en la seguridad recibidos. Grado de implantación: en proceso. Desde septiembre 19 hasta diciembre 19 han habido 23 renunciaciones y se ha recibido el IDC de 19 de ellas.</i>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				
<b>Código:</b>	SAAE-03-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.			



<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Adelantar la tramitación de las Ayudas para Competencias Lingüísticas, adaptándonos a los periodos de examen del CEALM. Se establecen en la convocatoria 2 plazos para solicitar las ayudas, de forma que los que han obtenido el título en la convocatoria de Febrero pueden disponer lo antes posible de su Ayuda.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Favorecer a los estudiantes y agilizar la gestión		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Agilizar la gestión, evitando la acumulación de solicitudes en el periodo octubre-diciembre. Además del impacto que supone en el atributo de calidad (Adecuación del tiempo empleado en la resolución de la demanda de prestación del servicio).		
<b>Recursos previstos:</b>	Personal Sección de Ayudas al Estudio, no son necesarios recursos adicionales.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Equipo de calidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantarlo en el Ciclo 2019		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media, implantación en el siguiente ciclo.		
<b>Planificación de la implantación</b>	1º publicación de la convocatoria (marzo-abril), 2º publicación del primer listado provisional de beneficiarios (mayo-julio), 3º publicación del listado definitivo de beneficiarios (noviembre-diciembre).		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<b>1º publicación convocatoria marzo 2019 (implantada), 2º publicación primer listado provisional mayo 2019 (implantada), 3º Publicación listado definitivo noviembre 2019 (Implantada)</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			
<b>Código:</b>	SAAE-04-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de Mejora



<b>Proceso:</b>	PC 10.31. Gestión de la movilidad Nacional SICUE.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Telematizar todo el procedimiento tanto para estudiantes IN como OUT.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Simplificar la gestión.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la gestión y facilitar la tramitación al solicitante y coordinadores SICUE, Además del impacto que supone en el atributo de calidad (Adecuación del tiempo empleado en la resolución de la demanda de prestación del servicio).		
<b>Recursos previstos:</b>	Personal Sección de Ayudas al Estudio, no son necesarios recursos adicionales.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Equipo de calidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantarlo en el Ciclo 2019		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media, en el siguiente ciclo.		
<b>Planificación de la implantación</b>	1º.- Convocatoria OUT por UMOVE (enero-febrero), 2º Convocatoria IN por UMOVE (abril-mayo)		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<b>1º.- convocatoria OUT febrero 2019 (implantada), 2º convocatoria IN abril 2019, (Implantada)</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	SAA E- 05- 201 9	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
----------------	------------------------------	---------------------------------	--



<b>Proceso:</b>	10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén		
<b>Unidad/es :</b>	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Separar las convocatorias de grado y de máster		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar su movilidad y asegurarnos de que tiene oferta de asignaturas a cursar en la institución de destino		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Hacer un estudio individualizado de la oferta de destinos para estudios de máster		
<b>Recursos previstos:</b>	UMOVE, personal de Relaciones Internacionales y el Vicerrectorado y la colaboración de los coordinadores de plazas de movilidad y de máster		
<b>Responsable de implantación:</b>	Relaciones Internacionales		
<b>Previsión de resultados :</b>	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar movilidad así como la de los estudiantes de grado, posibilitando el estudio pormenorizado de la oferta para cada titulación		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	Abril de 2019 primera convocatoria. Convocatorias sucesivas en otoño de 2019		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>



<p><b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b></p>	<p>La primera convocatoria del curso 19/20 se realizó el 17 de diciembre con alguna plaza de máster pero mayoritariamente de grado  <a href="http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/convocatoria_erasmus.pdf">http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/convocatoria_erasmus.pdf</a>. Posteriormente se realizó la convocatoria de máster el 8 de abril  <a href="http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/Conv_erasmus_master_2019-20.pdf">http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/Conv_erasmus_master_2019-20.pdf</a>, el 14 de octubre se realizó otra convocatoria para estudiantes de nuevo ingreso de máster  <a href="http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_segundo_semestre_19-20.pdf">http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_segundo_semestre_19-20.pdf</a>. Y la convocatoria del 8 de octubre  <a href="http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_mba_2019-20.pdf">http://www.ujaen.es/serv/vicint/assets/uploads/docs/internos/conv_erasmus_master_mba_2019-20.pdf</a>. Con ello se permite a los estudiantes realizar movilidad estando matriculados de máster o de grado</p>
<p><b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b></p>	