



Universidad de Jaén

| INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022. | |
|--|--|
| PROCESO CLAVE | PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales. PC 10.22. Gestión de becas y ayudas propias (Universidad de Jaén). |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 12/06/23 |
| AUDITOR : | <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 AUDITORÍA 2022. | |
|--|--|
| Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 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 asociados, excepto el indicado en la observación. <p>Por otra parte, se informa que el Servicio esta en fase de revisión de todos sus procesos, por tanto, los indicadores que aparecen en el manual de procesos del Servicio y no se disponen de datos están considerados como en propuesta de eliminación, a espera del envío de la nueva propuesta de manual de procesos por parte del SAAE.</p> |
| Observación | <p>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</p> <p>Compromiso de calidad 4.- 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.</p> <p>Valor objetivo 100 Resultados 97,87</p> <p>En el ciclo de gestión 2022 ha habido un 97,87% de cumplimiento, debiéndose el incumplimiento a los importantes problemas organizativos de personal en un periodo de notable incremento de la actividad.</p> |
| Objetivo 4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión. | |
| Valoración | El Servicio cumplió todos sus compromisos de calidad en 2021. |
| Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias). | |

| | |
|--|--|
| Valoración. | Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas en plazo. |
| 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 los Informes de Auditoría Interna Anual. | |
| Valoración. | Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: Dos mejoras implantadas. 1 oportunidad de mejora implantada de auditoría externa. |
| Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora. | |
| Valoración. | Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios. |
| Oportunidad de mejora | <p>1.- Estas dos encuestas post-servicio no se han realizado, una por no ser ya de competencia del Servicio (movilidad) y otra por no ser operativo los sistemas utilizados (ventanilla)</p> <p>EP-44-PC10 MOVILIDAD EP-66-PC10 Ventanilla</p> <p>Se recomienda su eliminación.</p> <p>2.- Respecto a la EP-45-PC10 DISCAPACIDAD</p> <p>Se informa por parte del Servicio la dificultad que encuentra para poder obtener respuesta de este colectivo, que recibe una gran cantidad de información de diferentes servicios exclusivos por diferentes vías de comunicación, así como demandas de colaboración en encuestas, estudios e informes sobre circunstancias propias de su realidad específica, que es posible que les produzcan cierta saturación y que impida que puedan discriminar entre las diferentes solicitudes de colaboración para recabar su opinión. Durante 2023 el Servicio ha implantado una nueva metodología.</p> <p>3.-Por otra parte en la encuesta EP-43-PC10 Prácticas de Empresa (Programa Ícaro), si bien ha mejorado la participación en 2022, sigue siendo baja, en este sentido se podría fomentar la participación en las encuestas adoptando medidas, por ejemplo, sobre rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas comunicando los resultados, así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella.</p> <p>Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.</p> |