


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.

PROCESO CLAVE	▪ PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12,21 y 25/02/2013 y 08/03/2012.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditor. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditor.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso M. Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica. ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de coordinación de calidad de la Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se verifican y cierra las no conformidades:
 NCI.PC09.SGA. 2011.01. PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
 NCI.PC09.SGA. 2011.02. PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias.
 NCI.PC09.SGA. 2011.03. PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
 NCI.PC09.SGA. 2011.04. PC 09.21. PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
 NCI.PC09.SGA. 2011.05. PC 09.21 Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
 NCI.PC09.SGA. 2012.01. PC 09.21 Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
 NCI.PC09.SGA. 2012.02. PC.09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.
 Se verifica y cierra la no conformidad respecto a las actuaciones realizadas por el Servicio de Gestión Académica, aunque se incorpora propuesta a efectos de valorar por la Universidad el número de incidencias que se producen respecto a la tramitación de las actas. Esta observación se incorpora en el informe de auditoría interna del ciclo de gestión 2012.
 NCI.PC 09.SGA.2013. PC 09.21 Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales.
 NCI.PC 09.SGA.2013.2. PC 09.24 Gestión de títulos oficiales.

2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- No se ha realizado auditoría en este ámbito.

3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación. No obstante se identifica la siguiente con conformidad en base al número de incidencias y observaciones indicadas en relación a los registros del proceso.
- Se identifican la siguiente **NO CONFORMIDAD:**

1. **PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. PC 09.31 Gestión de la Matriculación de**



**las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial.
PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.**

La verificación realizada sobre los registros asociados al proceso indica que en un porcentaje significativo no queda constancia de su control y disponibilidad (según las observaciones que se anotan en el siguiente apartado). En algunos casos, se trata de omisiones directas, en otros, registros que se constatan indirectamente.

Supone esta situación, o una indefinición clara del registro que corresponde respecto a su denominación en la documentación del proceso, o una falta de sistematización en su control y evidencia. En ambos casos, se produce una falta de conformidad entre el sistema indicado en la documentación para la gestión del proceso y la realidad auditada, además, de limitar el aseguramiento de la integridad de los datos en las mediciones de los indicadores en los supuestos en el que los registros puedan estar asociados.

Se observa que, en algunos supuestos, la omisión o indefinición de los registros puede deberse a la falta de determinación clara en las actividades del proceso de las responsabilidades que puedan corresponder al ámbito de la gestión y a otras instancias externas (al Servicio) de coordinación o competenciales.

Los auditores concluyen en la conveniencia de abrir una no conformidad por falta de sistematización en el control y constatación de los registros asociados al proceso tal como están identificados en la documentación de éste, así como por la indefinición de las responsabilidades de gestión de registros en los supuestos en los que no correspondan a los gestores del proceso.

- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1. PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso.

1.1 Se recomienda que se valore si es necesario establecer mecanismos de control de presentación a las pruebas de acceso al objeto de evidenciar de forma directa el “Registro de aspirantes presentados a las pruebas de acceso” R [PC 09.12]-06, aunque en la actualidad se deja constancia de forma indirecta mediante la comprobación de la calificación asignada, o, en su caso, a través del archivo de los exámenes realizados.

1.2. Se recomienda la revisión del proceso PC 09.12, “Gestión de las pruebas de acceso”, de acuerdo a las actividades y registros que efectivamente realiza la Sección de Acceso, en concreto, el (R. [PC 09.12]-07), “Registro de certificaciones” que, en la actualidad, se conforma con certificados que, en caso de traslado de expediente, emite la Comisión de Distrito Único Andaluz y envía telemático a la universidad de destino.

2. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción:

2.1. Se recomienda que se estudie el sistema para evidenciar el cumplimiento de la normativa de selectividad en lo relativo al cumplimiento de los plazos de publicación de listas con calificaciones provisionales o definitivas, ya que, en este momento, la comunicación que al efecto se realiza al Servicio de Informática se hace verbalmente.



- 2.2. No es posible evidenciar el registro de recepción de reclamaciones (R. [PC 09.12]-09), ni de reclamaciones admitidas (R. [PC 09.12]-10). Desde la Sección de Acceso se indica que todas las reclamaciones solicitadas han sido admitidas a trámite.
- 2.3 Se recomienda la revisión del proceso de gestión de la preinscripción de acuerdo a las actividades y registros que efectivamente realiza y ha de gestionar la Sección de Acceso, en relación con las actividades, gestión y registros que puedan corresponder a la Comisión de Distrito Único Andaluz.
3. **PC 09.21. Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales:**
- 2.1. Se recomienda la verificación de la conciliación de los pagos, (transferencia bancaria), asegurando su correcta anotación en Universitas XXI. En el expediente 52-144, no se ha conciliado de forma correcta el 2º plazo del pago de matrícula del alumno, anotando en Universitas XXI una fecha que no coincide con la fecha del ingreso realizado. (Ámbito de auditoría Secretaría de la EPS-Linares).
4. **PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias:**
- 4.1. Se recomienda que se identifique el ámbito normativo o competencial interno que da cobertura jurídica a la tramitación de las solicitudes de reconocimientos de crédito realizada fuera del plazo oficial inicialmente establecido, en los supuestos de las solicitudes que se realicen tras matriculaciones realizadas con posterioridad al referido plazo.
5. **PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial.**
- 5.1. Se recomienda revisar y actualizar el flujograma del proceso en lo relativo a la remisión y publicación de los programas de las asignaturas en la web de la Universidad de Jaén de acuerdo a la realidad de dicha gestión.
- 5.2. Se recomienda sistematizar el control de depósito del modelo, tres ejemplares y acta de aprobación del proyecto fin de carrera en la Secretaría de apoyo al departamento de modo que se garantice su archivo y, en su caso, posterior acceso.
- 5.1 Se recomienda el estudio sobre el control del registro R.[PC09.23]-32, Registro de solicitudes para el prácticum, a efectos de determinar si corresponde al Servicio de Gestión Académica su archivo para su disponibilidad y accesibilidad, en estos mementos se informa sobre el expediente auditado su ubicación en el Centro.
6. **PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.**
- 6.1. Se recomienda el estudio de la posibilidad de acortar los plazos de gestión interna de los títulos una vez que se han recibido el envío del proveedor, a efectos de comunicación y entrega definitiva a los alumnos.
7. **PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales. (ámbito auditado de responsabilidad de gestión Servicio de Gestión Académica).**
- 7.1. A fecha de auditoría no se evidencia el Registro R. [PC 09.32]-62 “Control de asistencia”, del PC 09.32. Gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial” (ámbito auditado enseñanzas propias).
- 7.2 A fecha de auditoría no se evidencia el Registro R. [PC 09.31]-54 “Registro de solicitudes de actividades académicas no oficiales: Formación continua y enseñanzas propias”, del proceso PC



- 09.31. Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales, se informa por el responsable que el registro lo conserva el Director de Secretariado competente (ámbito auditado formación continua).
- 7.3. A fecha de auditoría no se dispone del Registro R. [PC 09.33]-69 “Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados”, del proceso PC 09.33. “Gestión de títulos no oficiales”. Se informa por el responsable que el registro lo tiene actualmente los organizadores del curso. (Ámbito auditado formación continua).
- 7.4. Se recomienda revisar el proceso PC 09.33. “Gestión de títulos no oficiales”, existen un registro que no se utiliza para la elaboración del título no oficial, Registro R.[PC 09.33]-67 fichero según los requisitos de la imprenta (ámbito auditado enseñanzas propias).
- 7.5. A fecha de auditoría no se ha evidenciado en el expediente el Registro R.[PC 09.33]-69 “Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados”, del proceso PC 09.33. “Gestión de títulos no oficiales” si bien está localizada la persona que lo está gestionando y que lo tienen que remitir a la Sección de Postgrado. (Ámbito auditado enseñanzas propias).
- 7.6. Se recomienda que se valore la posibilidad de dejar constancia del impago de la matrícula en expediente del alumno, evitando de esta forma la verificación continua del pago, en caso de solicitar certificado de superación de asignaturas.
- 7.7. Si bien se ha constatado el registro de “expedición de títulos no oficiales”, se recomienda su constancia y control de forma sistemática. (Para todos los ámbitos auditados)
- 7.8. Se recomienda una sistematización del control de los registros de los procesos y en su caso su actualización. (Para todos los ámbitos auditados)
- 7.9. El contexto actual de la gestión de estos procesos es la revisión normativa que está realizando la Universidad para los Títulos Propios y Formación Continua y la implantación de un módulo de gestión de este tipo de cursos a través de Universitas XXI, que está ya funcionando en la Sección de Postgrado y se ampliarán su utilización a otras Unidades, todas estas actuaciones conllevarán la actualización de los procesos relacionados con estos cursos.

8. **PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.**

8.1. Se recomienda una sistematización en el control de registros y en su caso actualizar los registros del proceso PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo. No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales. (Ámbito auditado puestos de gestión Ingeniería de Telecomunicación, ingeniería eléctrica, Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales).

9. **PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales. (ámbito auditado de responsabilidad de gestión Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).**

9.1. El contexto actual de la gestión de estos procesos es la revisión normativa que está realizando la Universidad para los Títulos Propios y Formación Continua y la implantación de un módulo de gestión de este tipo de cursos a través de Universitas XXI, que está ya funcionando en la Sección de Postgrado y se ampliarán su utilización a otras Unidades, todas estas actuaciones conllevarán la actualización de los procesos relacionados con estos cursos.

9.2 Establecer una sistemática del proceso que evidencie en cada tipo de curso o actividad las responsabilidades básicas en la gestión, tanto de matriculación, gestión logística y expedición de títulos no oficiales. Responsabilidades en cuanto al control de los registros, referidos a las estructuras para la gestión (Servicio de Gestión Académica y Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).



9.3. Se recomienda establecer una sistemática de verificación de los datos en el registro de los títulos expedidos de los cursos de formación continua.

9.4. En expediente Curso de formación continua: Congreso “la segunda guerra púnica en la península ibérica”, no figura el Registro R.[PC 09.32]-65 Actas, ni el registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia. No consta registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. Según figura en el PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales. Su control corresponde al Servicio de Gestión Académica, según se determina en la documentación del proceso.

9.5. Se recomienda actualizar las actividades del proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas. (Ámbito auditado puestos de gestión Ingeniería de Telecomunicación, ingeniería eléctrica, Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales y apoyo a los Departamentos-Linares-).

4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- En general, se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican de forma específica la siguiente no conformidad en base al número de incidencias y observaciones indicadas.

- Se identifican la siguiente **NO CONFORMIDAD**:

1. **PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales. 4. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.**

La verificación realizada en las mediciones de los indicadores asociados al proceso indica que en un porcentaje significativo no queda constancia de disponibilidad del valor anual (según las observaciones que se anotan en el siguiente apartado).

Los auditores concluyen en la conveniencia de abrir una no conformidad por falta de sistematización en la obtención y disponibilidad de los valores de los indicadores asociados al proceso, tal como están identificados en las fichas correspondientes de documentación del proceso, considerando que limita la constatación del seguimiento de la capacidad y eficacia de los procesos, que es la finalidad que tienen los indicadores en el sistema de gestión de la calidad.

- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

1. **PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción.**

1.1 Se recomienda proceder al cálculo y aportación de las mediciones de los indicadores que a fecha de auditoría (25/02/2013) no han sido calculados (I. [PC 09.12]-05, I. [PC 09.12]-06, I. [PC 09.12]-07, I. [PC 09.13]-14 e I. [PC 09.13]-15.

1.2. Se recomienda establecer sistemas de mediciones que puedan evidenciar la integridad de los datos de los indicadores que han sido medidos, así como los que se encuentran en proceso de cálculo.



- 1.3. Se recomienda revisar el indicador I. [PC 09.12]-04, “porcentaje de correctores que disponen de los exámenes de acceso, en el plazo de 24 horas desde su finalización, para la calificación vía web”, o adaptar los mecanismos de medición a la realidad de la gestión de la Sección de Acceso, de modo que se pueda evidenciar el momento de puesta a disposición a los correctores de las exámenes de acceso (en la actualidad se entregan al Director de Secretariado de Acceso).
- 1.4. Se recomienda revisar el indicador I. [PC 09.13]-18, “porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción” o la medición, pues se indica que el traslado de expediente lo realiza la Comisión de Distrito Único Andaluz a través de su envío telemático a la universidad de destino.
- 2. PC 09.21 Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales.**
- 2.1 Se recomienda proceder al cálculo y aportación de las mediciones de los indicadores que a fecha de auditoría (25/02/2013) no han sido calculados (en proceso) (I. [PC 09.21]-22, I. [PC 09.21]-23 e I. [PC 09.21]-24), así como evidenciar la integridad de las mediciones y datos de éstos.
- 3. PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias.**
- 3.1 Respecto a la desviación del objetivo del indicador “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”, se recomienda que se evidencie una relación individualizada de causas de cada expediente enviado en el plazo excedido de veinte días, a efectos de determinar las posibles acciones de mejora, referida al ámbito de la gestión del Servicio u otros ámbito , que minimicen las desviaciones respecto al objetivo.
- 3.2. Se recomienda que se estudie la posibilidad de que el indicador “Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias”, contenga, además, una segmentación interna referida a los plazos de tramitación de las resoluciones de reconocimientos que realiza los responsables de gestión del Servicio cuando se aplica las tablas de reconocimiento. Esta segmentación permitiría aportar información sobre la capacidad interna de gestión en el proceso, junto con el indicador “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”.
- 4. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.**
- 4.1. Se recomienda disponer de los resultados de los indicadores tanto en su medición semestral, como anual, para la realización de análisis y tomar medidas correctoras si fuese necesario. I. (PC 09.24]-33 “Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados” y I.[PC 09.24]-34 “Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados”.
- 5. PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.**
- 5.1. Se recomienda que se estudie y valore la posibilidad de disponer de indicadores asociados a la eficacia y rendimiento de la gestión técnica del proceso.
- 6. PC 09.25. Gestión del Tercer Ciclo.**
- 6.1. Se recomienda que se estudie y valore la posibilidad de disponer de indicadores asociados a la eficacia y rendimiento de la gestión técnica del proceso.



7. PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales. (ámbito auditado de responsabilidad de gestión Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).

7.1. Se recomienda que se valore la posibilidad de ajustar el valor objetivo del indicador I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso), según los resultados obtenidos en 2012.

7.2. Se recomienda que se verifique los datos de los cursos de formación continua, indicador I.[PC 09.33]-48 “Número total de títulos no oficiales gestionados”, imputando los cursos que aparecen en la ficha del indicador.

8. PC9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

8.1. Se recomienda que se ajuste la medición del indicador I.[PC 09.25]-39 “Número total de Tribunales de tesis realizadas” a la periodicidad de la ficha del indicador, así como verificar la integridad de los datos. (Ámbito auditado puestos de gestión Ingeniería de Telecomunicación, ingeniería eléctrica, Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales).

5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.

1. Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC09, así como el sistema interno que permite su accesibilidad y consulta.

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

1. A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios.

7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

2. Se verifica e informa del análisis por el Equipo de Proceso de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.

**SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA.**

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2011.01
código/nombre proceso/s:	PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2011.02
código/nombre proceso/s:	PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2011.03
código/nombre proceso/s:	PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2011.04
código/nombre proceso/s:	PC 09.21. PC 09.21. Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2011.05
código/nombre proceso/s:	PC 09.21 Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2012.01
código/nombre proceso/s:	PC 09.21 Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.



NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC09.SGA. 2012.02
código/nombre proceso/s:	PC.09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna. Se verifica y cierra la no conformidad respecto a las actuaciones realizadas por el Servicio de Gestión Académica, aunque se incorpora propuesta a efectos de valorar por la Universidad el número de incidencias que se producen respecto a la tramitación de las actas. Esta observación se incorpora en el informe de auditoría interna del ciclo de gestión 2012.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC 09.SGA.2013.
código/nombre proceso/s:	PC 09.21 Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación en plataforma ISOTools

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCI.PC 09.SGA.2013.2
código/nombre proceso/s:	PC 09.24 Gestión de títulos oficiales.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación en plataforma ISOTools

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.1. Gestión del Acceso a la Universidad.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juan Carlos Morales Camacho. Jefe de Sección. ▪ Rosa M^a Cruz Calderón. Puesto Base Servicio de Gestión Académica.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 del día 25/02/2013 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

PC 09.11 Gestión de las Actividades de Promoción

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión de la visita planificada del I.E.S. Virgen del Carmen de Jaén correspondiente a la convocatoria de visitas programadas 2012.

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por la Sección de Acceso, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento y medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de este proceso de Gestión de las actividades de promoción permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente auditado.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en la gestión de la visita planificada del I.E.S. Virgen del Carmen de Jaén correspondiente a la convocatoria de visitas programadas 2012, tales como la comunicación con los centros visitantes a través de la solicitud de visita, con registro de solicitud de visita guiada planificada (R.[PC 09.11]-01) de 6/02/2012, la gestión de la organización de la programación de visitas incluidas en el Calendario de visitas programadas 2011-2012 (R.[PC09.11]-02), con indicación de las visitas programadas para todos los Centros Educativos, entre ellos, el I.E.S. Virgen del Carmen, así como el control de la gestión de los cambios para lo que se dispone de un archivo Excel con el calendario de visitas programadas 2011-12 y un archivo Excel con las visitas realizadas (R.[PC09.11]-03) con indicación de la fecha, número e identificación de asistentes y distribución de merchandising, constatándose que el I.E.S. Virgen del Carmen ha visitado la Universidad de Jaén el 16/02/2012.

Además, se comprueba de forma especial la publicación, disponibilidad y accesibilidad del Calendario de visitas programadas (R.[PC09.11]-02), con indicación de las visitas programadas para todos los Centros



Educativos en la web del Servicio de Gestión Académica <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sga/tramites/acceso/visitas>, si bien, en el calendario publicado actualmente es el correspondiente al nuevo ciclo de visitas 2013.

PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de pruebas de acceso a la Universidad mediante la realización de la Selectividad (curso académico 2011-12) de JZR, con D.N.I. 77369887, del I.E.S. Fuente de la Peña de Jaén, convocatoria de junio de 2012, y AQG, con D.N.I. 77357754, del I.E.S. Ntra. Sra. de Alharilla de Porcuna, convocatoria de septiembre de 2012.

Actividades de verificación.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de prueba de acceso de acuerdo a la Resolución del Rectorado de la Universidad de Jaén, de 9 de mayo de 2012, por la que se establece la Normativa aplicable a la inscripción y realización de la prueba de Acceso a la Universidad en el curso académico 2011/12.

Se comprueban de forma especial elementos relevantes del proceso contenidos en los expedientes auditados, tales como la gestión de la admisión de solicitudes de participación en las pruebas de acceso convocadas de los expedientes auditados en la aplicación Universitas XXI-Académico (R.[PC09.12]-04) y la gestión y seguimiento de los plazos contenidos en la convocatoria anual de las pruebas de acceso a la Universidad, en concreto, a través de la publicación de las listas de llamamiento (R.[PC 09.12]-05, JZR, sede 1, lista de llamamiento de Biología (cabecera de corrección 999); AQG, sede 2, lista de llamamiento de Comentario de Texto de Lengua y Literatura (cabecera de corrección 1078)

Así mismo, se verifica de forma especial la comunicación con los alumnos presentados de las calificaciones provisionales (R.[PC 09.12]-08) y definitivas (R.[PC 09.12]-11) de forma telemática a través de su publicación y acceso en la web <http://www.ujaen.es/serv/acceso/selectividad/calificaciones.htm>, y gestión de las reclamaciones presentadas por los alumnos (en el expediente auditado de JZR consta la reclamación de doble corrección de Química (R.[PC 09.12]-10), correspondiente a la convocatoria de pruebas de acceso 2010-11 de 22/09/2011, dentro del plazo establecido en la correspondiente convocatoria, de 21/09/2011 a 24/09/2011).

PC 09.13 Gestión de la Preinscripción

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de preinscripción de acceso a la Universidad para el curso académico 2012-13 de JZR, con D.N.I. 77369887, 1ª adjudicación de la 1ª fase (junio de 2012) en el Grado en Enfermería y de AQG, con D.N.I. 77357754, 1ª adjudicación de la 2ª fase (septiembre de 2012) en el Grado en Ingeniería Informática.

Actividades de verificación.

El carácter reglado de estos procesos permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de preinscripción de acuerdo a los acuerdos adoptados por la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, especialmente el Acuerdo de 21 de mayo de 2012,



de la Dirección General de Universidades, Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso, en el curso 2012-2013, en los estudios universitarios de Grado. En concreto, el Anexo I de dicho acuerdo establece las Fechas y plazos para la Preinscripción del curso 2012/2013.

Se constata que el desarrollo del proceso PC 09.13 Gestión de la preinscripción está condicionado por la gestión realizada por la Comisión de Distrito Único Andaluz, de forma que elementos esenciales del proceso como la comunicación con los alumnos solicitantes (R.[PC09.13]-12, lista provisional de admitidos y excluidos, R.[PC09.13]-13), lista de adjudicación provisional y R.[PC09.13]-15, lista de adjudicación definitiva) se resuelven desde dicha comisión.

La Sección de Acceso publica en la web <http://www.ujaen.es/serv/acceso/preinscripcion/informacion.htm> las listas anteriores, de acuerdo a las Fechas y plazos para la Preinscripción del curso 2012/2013 del Acuerdo de 21 de mayo de 2012 de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía.

Se verifica de forma especial que en los expedientes auditados no se ha realizado alegación alguna a la adjudicación resuelta (R.[PC09.13]-15, Registro de recepción de alegaciones).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión al proceso, no obstante se realizan las siguientes observaciones.
2. El registro (R.[PC 09.12]-06), Registro de aspirantes presentados a las pruebas de acceso se evidencia de forma indirecta a través de la comprobación de calificación asignada, o en su caso, el examen realizado custodiado. Se recomienda que se valore si es necesario establecer los mecanismos de control de presentación a las pruebas de acceso al objeto de evidenciar este registro de forma directa.
2. Se recomienda la revisión del proceso PC 09.12, Gestión de las pruebas de acceso, de acuerdo a las actividades y registros que efectivamente realiza la Sección de Acceso, en concreto, el (R.[PC 09.12]-07), registro de certificaciones en la actualidad corresponde a certificados que, en caso de traslado de expediente, emite la Comisión de Distrito Único Andaluz y envío telemático a la universidad de destino.
3. No es posible evidenciar el cumplimiento de la normativa de selectividad en lo relativo al cumplimiento de los plazos de publicación de listas con calificaciones provisionales o definitivas, pues la comunicación al Servicio de Informática se hace verbalmente.
4. No es posible evidenciar el registro de recepción de reclamaciones (R.[PC 09.12]-09), ni de reclamaciones admitidas (R.[PC 09.12]-10). Desde la Sección de Acceso se indica que todas las reclamaciones solicitadas han sido admitidas.
5. Dado que determinadas actividades y realización de registros del proceso PC 09.13, Gestión de la preinscripción corresponden a la Comisión de Distrito Único Andaluz, se recomienda la revisión del proceso de gestión de preinscripción de acuerdo a las actividades y registros que efectivamente realiza la Sección de Acceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS


Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.
VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC09, así como su publicación y disponibilidad en la web del Servicio de Gestión Académica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 de la mayor parte de los indicadores asociados al proceso PC 09.01, Gestión del acceso a la universidad, comprobándose la realización de las mediciones periódicas, si bien, no es posible verificar la integridad de las mediciones y datos de dichos indicadores.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se recomienda proceder al cálculo y aportación de las mediciones de los indicadores que en la actualidad no han sido calculados (en proceso) (I. [PC 09.12]-05, I. [PC 09.12]-06, I. [PC 09.12]-07, I. [PC 09.13]-14 e I. [PC 09.13]-15).
2. Se recomienda evidenciar la integridad y coherencia de las mediciones y datos de los indicadores que han sido medidos, así como los que se encuentran en proceso de cálculo.
3. Se recomienda revisar y adaptar los mecanismos de medición del indicador I. [PC 09.12]-04, porcentaje de correctores que disponen de los exámenes de acceso, en el plazo de 24 horas desde su finalización, para la calificación vía web, a la realidad de la gestión de la Sección de Acceso, de modo que se pueda evidenciar el momento de puesta a disposición a los correctores de las exámenes de acceso (en la actualidad se entregan al Director de Secretariado de Acceso).
4. Se recomienda revisar la medición del indicador I. [PC 09.13]-18, porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción, pues corresponde a traslado de expediente que realiza la Comisión de Distrito Único Andaluz a través de su envío telemático a la universidad de destino.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.21. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique García Tudela. Jefe de Planificación y Coordinación de Matrículas. ▪ M^a Teresa Muñoz Martínez. Jefa de Secretaría. ▪ Alberto Jiménez Soriano. Responsable de Gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

PC 09.21 Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales
Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión de los expedientes de matrícula (junio y septiembre de 2012) para el curso académico 2012/13 de JZR, con D.N.I. 77369887, en el Grado en Enfermería (100A), LAM, con D.N.I. 26050019, en el Grado en Educación Infantil (120A) y AQG, con D.N.I. 77357754, en el Grado en Ingeniería Informática (133A).

Actividades de verificación.

Se verifica el desarrollo de las actividades descritas en el flujograma del proceso respecto a la gestión efectuada por el Servicio de Gestión Académica, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y ágil acceso a los registros y el estado de seguimiento y medición de los indicadores planteados para la medición del proceso.

El carácter reglado de este proceso de Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos normativos exigibles en los expedientes auditados de forma coherente con las previsiones contenidas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 18-6-2012, por el que se aprueba la Normativa de Matrícula, para el Curso 2012-2013, en titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo, grado y máster.

Se comprueban de forma especial aspectos relevantes del proceso contenidos en los expedientes auditados, tales como la disponibilidad y accesibilidad del formulario de automatrícula en la web de la Universidad de Jaén <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sga/tramites/matricula> desde donde se gestiona el proceso de solicitud de matriculación en enseñanza oficial a través de su carga en la aplicación Universitas XXI-Académico (R.[PC09.21]-16), así se verifica que JZR cumplimenta y envía su solicitud de matriculación el 16/07/2012, LAM, el 16/07/2012 y AQG, el 30/09/2012, verificándose a su vez, que dichas solicitudes han sido realizadas en el plazo determinado por Acuerdo de 21 de mayo de 2012 de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, de ingreso en el curso 2012-2013 (Anexo I) de acuerdo a las adjudicaciones



de preinscripción correspondientes (JZR y LAM, 1ª adjudicación de la 1ª fase, junio de 2012, de 16/07/2012 a 19/07/2012; AQG, 1ª adjudicación de la 2ª fase, septiembre de 2012, de 28/09/2012 a 2/10/2012).

Además, se comprueba de forma especial la gestión de los pagos generados a favor de la Universidad de Jaén en concepto de matrícula de los expedientes auditados (JZR, becario, pago único, fecha de pago 17/07/2012, LAM, becaria, pago único, fecha de pago 19/07/2012 y AQG, pago fraccionado, fecha del primer pago 24/10/2012, fuera del plazo establecido de 5 días con lo que se procede a bloquear el expediente (se verifica la comunicación mediante correo electrónico de 30/10/2012 del bloqueo), cuyo desbloqueo se realiza con el pago de 58,10 € el 31/10/2012; segundo pago, el 5/12/2012).

Se verifica el contenido del expediente físico del alumno (R.[PC09.21]-19). Los expedientes de JZR y LAM contienen copia del D.N.I. del alumno. El expediente físico de AQG contiene igualmente copia de su D.N.I. y evidencias del bloqueo de su expediente y pago del mismo, así como pago fraccionado de la matrícula.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC09, así como su publicación y disponibilidad en la web del Servicio de Gestión Académica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 del indicador I. [PC 09.21]-21 asociado al proceso PC 09.21, Gestión de la enseñanza oficial, comprobándose la realización de las mediciones periódicas.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se recomienda proceder al cálculo y aportación de las mediciones de los indicadores que en la actualidad no han sido calculados (en proceso) (I. [PC 09.21]-22, I. [PC 09.21]-23 e I. [PC 09.21]-24), así como evidenciar la integridad y coherencia de las mediciones y datos de éstos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

**VERIFICACIÓN:**

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José María Cárdenas Valenzuela. Coordinador del Servicio de Gestión Académica. ▪ Antonio Martínez Jurado. Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor Jefe.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 25/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados

I.[PC 09.22]-25 “Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados”

I.[PC 09.22]-26. “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”.

I.[PC 09.22]-27 “Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias”.

Actividades de verificación.

Se verifica la obtención del indicador “Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados”, con resultado de 4,156% (ámbito titulaciones de 1º y 2º ciclo y Grados, Nº de solicitudes 592). Se constata la gestión realizada en plataforma informática “OHISOF” y la automatización de los datos para el cálculo del indicador, encontrándose segmentado por Centro.

Se verifica el sistema de gestión de las solicitudes mediante la identificación de éstas y las líneas de reconocimiento que puede contener cada solicitud (592 solicitudes, 3304 líneas). Los reconocimientos de las líneas se realiza a través de la aplicación de las tablas de reconocimientos por los responsables de gestión o sometidas a resolución del Decano o Director del Centro.

Del total de solicitudes computadas (592) se obtiene el dato de 584 solicitudes finalizadas y 8 pendiente de resolución, en cómputos de líneas del total de 3304, se encuentra finalizadas 3237 y pendientes 31. Los datos están referidos a l plazo inicial oficial de convalidaciones del 13/11/201 al 29/11/2012 y solicitudes tramitadas con posterioridad. El sistema de control incluye las líneas enviadas al Centro para su resolución



(2169, de las cuales 2008 se envía en los 20 días siguientes a su solicitud y 161 en plazo superior) y las resueltas directamente (1135), mediante aplicación de tablas de reconocimiento.

Respecto al ámbito de las titulaciones de Máster se computan 39 solicitudes tramitadas en el plazo oficial del 13 al 29 noviembre 2012 (porcentaje de 0,27%), con envío a los Centros (dentro 20 días siguientes a finalización plazo): 39 (100%).

Se verifica el indicador el valor obtenido del indicador “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”, con resultado del 92,5%, observándose un incumplimiento del objetivo del 100%, con una desviación de 7,5%. Se realiza análisis de las causas, aunque se produce la subsanación de incorporación posterior de la resolución de reconocimiento.

Respecto al indicador “Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias” se obtienen el resultado de resueltas y comunicadas en el plazo de 3252 y 4 fuera de plazo (1º y 2º ciclo y Grados), y en Máster, resueltas en plazo: 30 (76%) y no resueltas en plazo (en los 2 meses siguientes a terminación plazo): 9 (24%). este indicador no lleva objetivo asociado por la naturaleza de los ámbitos competenciales de resolución.

Se realiza constatación de tramitación de solicitudes del alumno BVA con fecha de 11/02/2013, aplicación de las tablas de reconocimientos y comunicación con fecha del 11/02/2013, y del alumno CFG con fecha 29/11/2013, envío de propuesta al Centro y resolución de 31701/2013.

Se observa que un expediente se tramita fuera del plazo oficial inicial, explicándose que se realiza por aplicación del criterio de admisión y tramitación de solicitudes de reconocimiento en los supuestos de ampliación de matrícula, previa constatación en el expediente de la matriculación, aspecto verificado en el expediente auditado.

Se verifica el sistema de aplicación de las tablas de reconocimiento de la asignatura “regulación automolecular”, constatando copia de la resolución enviada por correo electrónico (18/01/2013) y comprobación en el expediente del alumno.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos legislativos que le son de aplicación, así como las mediciones y cálculo del nivel de consecución de los objetivos de los indicadores asociados. No obstante se realizan las siguientes observaciones.
2. Se recomienda que se identifique el ámbito normativo o competencial interno que da cobertura jurídica a la tramitación de las solicitudes de reconocimientos de crédito realizada fuera del plazo oficial inicialmente establecido, en los supuestos de solicitudes que se realicen tras matriculaciones realizadas con posterioridad al referido plazo.
3. Respecto a la desviación del objetivo del indicador “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”, se recomienda que se evidencie una relación individualizada de causas de cada expediente enviado en el plazo excedido de veinte días, a efectos de



determinar las posibles acciones de mejora, referida al ámbito de la gestión del Servicio u otros ámbito , que minimicen las desviaciones respecto al objetivo.

4. Se recomienda que se estudie la posibilidad de que el indicador “Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias”, contenga, además, una segmentación interna referida a los plazos de tramitación de las resoluciones de reconocimientos que realiza los responsables de gestión del Servicio cuando se aplica las tablas de reconocimiento. Esta segmentación permitiría aportar información sobre la capacidad interna de gestión en el proceso, junto con el indicador “Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo”.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe de Planificación y Coordinación de Atención e Información al Usuario. ▪ Joaquín Segura Martín. Coordinador de Calidad de la UNAD. ▪ Lucia Contreras Acosta. Responsable de Gestión (Dirección de Centro) F.CC.SS Y JJ.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a partir de la comprobación y consulta de la guía docente de la asignatura Acción social no gubernamental del Grado en Trabajo Social (curso 2012/13) y del programa de la asignatura Historia del Derecho de la Licenciatura en Derecho (2002) impartida en el curso académico 2009/10.

Además se recogen las siguientes evidencias de trazabilidad del proceso: expediente de Proyecto de fin de carrera de CAM, con D.N.I. 77340898, alumno de la Ingeniería Técnica en Topografía, expediente de realización del Practicum de Lic. Derecho de PAO, con D.N.I. 77369932 y los expedientes de emisión y publicación de actas de la asignatura Desarrollo socioemocional de Lic. Psicología impartida por Juan José Peinado Muñoz y Fundamentos de electrónica de Grado en Ingeniería Electrónica Industrial impartida por Florencia Almonacid Cruz.

Actividades de verificación.



- Se verifica la trazabilidad del proceso a partir de la comprobación y consulta de la guía docente de la asignatura Acción social no gubernamental del Grado en Trabajo Social (curso 2012/13) a la que se puede acceder a través de la web <https://uvirtual.ujaen.es/pub/es/informacionacademica/catalogoguiasdocentes/>

De forma paralela, la Universidad de Jaén a modo de repositorio publica y tiene disponible y accesible un histórico de programas/guías docentes de asignaturas a través de la web de Administración electrónica, en concreto, a través del trámite telematizado Solicitud de programas de contenidos de asignaturas en la web <http://administracionelectronica.ujaen.es/node/166>. En esta web se procede a verificar el programa de la asignatura Historia del Derecho de la Licenciatura en Derecho (2002) impartida en el curso académico 2009/10.

- El carácter reglado del proceso de gestión de los proyectos fin de carrera permite la constatación sistemática del procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de gestión de acuerdo a la normativa propia de cada centro, en el expediente auditado, Normativa sobre proyectos fin de carrera de la E.P.S. de Jaén, aprobada por la Junta de Escuela en la sesión de fecha 15 de noviembre de 2006.

Se verifica la trazabilidad en la gestión del proceso de acuerdo el expediente de proyecto fin de carrera Sistemas de información geográfica aplicable al diseño de obras lineales del alumno CAM, con D.N.I. 77340898, alumno de la Ingeniería Técnica en Topografía, admitido por la Comisión el 22/11/211 y solicitada su evaluación el 20/09/2012 (R.[PC09.23]-30). Se comprueba la calificación obtenida en la convocatoria de septiembre del curso académico 2011/12 (R.[PC09.23]-37).

- El carácter reglado del proceso de gestión del Prácticum o Prácticas hospitalarias permite la constatación sistemática del procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de gestión de acuerdo a la normativa específica, en el expediente auditado, Guía del Practicum de Derecho (13ª edición) curso 2011/12.

Se verifica la trazabilidad en la gestión del proceso de acuerdo el expediente de realización del Practicum de Derecho de la alumna PAO, con D.N.I. 77369932 en la Subdelegación del Gobierno de Jaén, de acuerdo al listado de entidades colaboradoras (R.[PC09.23]-33), bajo la tutela académica de la profesora Pilar Fernández Pantoja, verificando la calificación obtenida en la convocatoria de junio del curso 2011/12 (R.[PC09.23]-37).

- El carácter reglado del proceso de emisión, publicación y cierre de actas por parte del profesorado permite la constatación sistemática del procedimiento y los requisitos normativos exigibles en el expediente de acuerdo al Calendario de fechas de entrega de actas para el curso académico 2011/12, aprobado por el Consejo de Gobierno de 1/02/2011.

Se comprueban de forma especial aspectos relativos al cumplimiento de los plazos establecidos en la entrega y cierre de actas (R.[PC09.23]-37) por parte de profesorado. Se verifica que la asignatura Desarrollo socioemocional de Lic. Psicología impartida por Juan José Peinado Muñoz se firma el 22/06/2012 (fecha límite 20/07/2012) y que la asignatura Fundamentos de electrónica de Grado en Ingeniería Electrónica Industrial impartida por Florencia Almonacid Cruz se firma el 26/07/2012 (fecha límite 20/07/2012). Se comprueba la comunicación que desde el Servicio de Gestión Académica se realiza mediante correo electrónico al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado en la que se comunican las asignaturas firmadas fuera de plazo, entre ellas, Fundamentos de electrónica.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se recomienda revisar y actualizar el flujograma del proceso en lo relativo a la remisión y publicación de los programas de las asignaturas en la web de la Universidad de Jaén de acuerdo a la realidad de dicha gestión.
2. Se recomienda sistematizar el control de depósito del modelo, tres ejemplares y acta de aprobación del proyecto fin de carrera en la Secretaría de apoyo al departamento de modo que se garantice su archivo y, en su caso, posterior acceso.
3. Si bien se indica que el registro R.[PC09.23]-32, Registro de solicitudes para el prácticum, se encuentra físicamente en el Vicedecanato de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, se recomienda la disponibilidad y accesibilidad al mismo en la Secretaría de Dirección del centro (Servicio de Gestión Académica).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC09, así como su publicación y disponibilidad en la web del Servicio de Gestión Académica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 del indicador del proceso I. [PC 09.23]-30, porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria, comprobándose la realización de las mediciones periódicas determinadas en la ficha de dicho indicador.

Se verifica la integridad de las mediciones y datos del indicador I. [PC 09.23]-30, en la emisión, publicación y cierre de actas por parte del profesorado (curso académico 2011/12) de las asignaturas auditadas (Desarrollo socioemocional de Lic. Psicología y Fundamentos de electrónica de Grado en Ingeniería Electrónica Industrial).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:



A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María Victoria Ratia Moreno. Jefa de la Sección de Títulos.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría con fecha de 08/03/2013

Evidencias y actividades de verificación

Expediente solicitud de título: DNI 06274266 (iniciales NAL), titulación diplomatura de turismo. Se verifica la trazabilidad de la gestión de la solicitud en el programa informático Universitas XXI. Se verifica código universitario 39475 y Carta de Pago en programa informático, con fecha de cobro 05/03/12.

Se verifica el cumplimiento de los requisitos académicos en aplicación, Nodo de finalización febrero 2012.

Se verifica lote 4 de 2012 de datos para envío al Ministerio de Educación con inclusión del solicitante, se verifica fichero encriptado de datos.

Se verifica lote 4 fecha 26/03/12 de envío a la imprenta concesionaria para la impresión del título oficial. Se verifica recepción del archivo de imprenta con fecha 12/11/2012 en Universitas XXI. A fecha de auditoría no se constata que se haya comunicado al solicitante la recepción del título oficial.

Se verifica en expediente del alumno el campo impreso (se ha recibido el título oficial de la imprenta).

Se verifica en el libro de registro de títulos oficial el código universitario 39475. No retirado por el alumno. A fecha de auditoría el título oficial está pendiente de registro por la Sección de títulos, firma del Jefe de Servicio de Gestión Académica y sello y firma de la sección de títulos.

Expediente solicitud de título: DNI 77361519 (iniciales MBR), máster oficial en Gerontología Social: Longevidad, Salud y Calidad. Se verifica la trazabilidad de la gestión de la solicitud en el programa informático Universitas XXI. Se verifica código universitario 39681 y Carta de Pago en programa informático, con fecha de cobro 08/02/12. Se verifica cumplimiento de los requisitos académicos en aplicación, Nodo de finalización junio 2011.

Se verifica lote 2 de 2012 de datos para envío al Ministerio de Educación con inclusión del solicitante, se verifica fichero encriptado de datos.



Se verifica lote 2 fecha 30/03/12 de envío a la imprenta concesionaria para la impresión del título oficial, se verifica recepción del archivo de imprenta con fecha 26/09/12 en Universitas XXI. A fecha de auditoría no se constata que se haya comunicado al solicitante la recepción del título oficial.

Se verifica en expediente del alumno el campo impreso (se ha recibido el título oficial de la imprenta).

Se verifica en el libro de registro de títulos oficial el código universitario 39681. No retirado por el alumno. Título registrado por la Sección de títulos.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda el estudio de la posibilidad de acortar los plazos de comunicación a los alumnos de la recepción de los Títulos oficiales, para su retirada.

3. se recomienda el estudio de la posibilidad de acortar los plazos para el registro del título una vez recibido por la imprenta. (Código universitario 39475 el título oficial está pendiente de registro por la Sección de títulos. Recepción del archivo de imprenta con fecha 12/11/2012).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición de los indicadores.

I.[PC 09.24]-32 Número de títulos oficiales expedidos al año. Resultado 3.537, se disponen de datos segmentados másteres y títulos antiguos: 1.174 y 2.363 respectivamente.

I.[PC 09.24]-33 Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados. A fecha de auditoría no se disponen de resultados.

I.[PC 09.24]-34 Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. A fecha de auditoría no se disponen de los resultados.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se verifica la integridad de las mediciones realizadas
 - 2.- Se recomienda disponer de los resultados de los indicadores tanto en su medición Semestral, como la anual, para la realización de análisis y tomar medidas correctoras si fuese necesario.
- I.[PC 09.24]-33 Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados. A fecha de auditoría no se disponen de resultados.
- I.[PC 09.24]-34 Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. A fecha de auditoría no se disponen de los resultados.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Molina Cámara Jefe de Sección de Estudios de Postgrado. ▪ María Rosario Llaveró Cuadrado. Responsable de Gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la operatividad de los tres procesos a través de la gestión de tres tipos de cursos gestionados por la Sección de Postgrado.

Evidencias

Enseñanzas Propias: Expediente de Título Propio: “Máster en Accesibilidad Universal y Diseño para todos, curso 11/12”.

Curso de formación continua: “Redes sociales, una oportunidad para el emprendimiento y la empleabilidad”, curso 11/12. XII Cursos Universitarios de Verano, intendente Olavide de La Carolina.

Matrícula extracurricular: DNI 26.241.493-B, curso 11/12, NIE G07681221 Curso 11/12.

Actividades de verificación

Se verifica la trazabilidad de la gestión del expediente de Título Propio: Máster en Accesibilidad Universal y Diseño para todos, curso 11/12.

Se verifica en solicitud de actividades académicas no oficiales, con sus autorizaciones. Escrito del Director de Secretariado de fecha 15/09/11 de tramitación de expediente al responsable del curso. Se verifica y convocatoria del curso y listados de admitidos en página web de postgrado. No se verifica que se disponga



del expediente del Registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia, del **PC 09.32. Gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial.**

Se verifica Acta firmada por el Director del curso de fecha 1/10/12. No se verifica que se disponga del registro de R.[PC 09.33]-67 Fichero según los requisitos de la imprenta, para la elaboración del título de enseñanzas propias del **PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales**, indicándose que actualmente ya no se utiliza este registro.

Se consulta en acta el DNI 74729599, a fecha de auditoría no se dispone del registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. **PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales**, se informa por el responsable, que actualmente este registro del expediente auditado, lo tienen los organizadores del máster para la entrega de los títulos y lo tienen que remitir una vez cumplimentado a la Sección de Postgrado.

Se verifica el registro de expedición del título no oficial mediante el reflejo en el título del código de expedición y su anotación en papel, sin embargo no se deja constancia de forma sistemática en un documento de la expedición del título.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- A fecha de auditoría no se dispone del Registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia, del **PC 09.32. Gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial**,

3.- Se recomienda actualizar el proceso **PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales**, existen un registro que no se utiliza para la elaboración del título no oficial, Registro R.[PC 09.33]-67 Fichero según los requisitos de la imprenta

4.- A fecha de auditoría no se ha evidenciado en el expediente el Registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. **PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales** si bien está localizada la persona que lo está gestionando y que lo tienen que remitir a la Sección de Postgrado.

5.-Se recomienda una sistematización del control de los registros de los procesos y en su caso su actualización.

6.- Si bien se ha constatado el registro de expedición de títulos no oficiales, se recomienda su constancia y control de forma sistemática.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del **curso de formación continua** "Redes sociales, una oportunidad para el emprendimiento y la empleabilidad", curso 11/12. XII Cursos Universitarios de Verano, intendente Olavide de La Carolina.

En expediente no consta el registro R.[PC 09.31]-54 Registro de solicitudes de actividades académicas no oficiales: Formación continua y enseñanzas propias. PC 09.31. Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales. Se informa por el responsable que el registro lo conserva el Director de Secretariado competente.



Se dispone del Poster y la programación del curso. Consta el expediente económico. Convocatoria de curso por internet, matriculados a través de Universitas XXI se consulta DNI 26.240.118Q.

Se dispone de listado de control de asistencia, aparece DNI 26.240.118Q. Certificados de ponentes en Universitas XXI. Se verifica Acta del curso donde se consulta el DNI 26.240.118Q.

No consta en expediente Registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales, se informa por el responsable que el registro lo gestionan los organizadores del curso.

Se verifica el registro de expedición del título no oficial mediante el reflejo en el título de número de expedición sin embargo no se deja constancia de forma sistemática en un documento de la expedición del título.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.-A fecha de auditoría no se dispone del Registro R.[PC 09.31]-54 Registro de solicitudes de actividades académicas no oficiales: Formación continua y enseñanzas propias. PC 09.31. Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales, se informa por el responsable que el registro lo conserva el Director de Secretariado competente.

3.- A fecha de auditoría no se dispone del Registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales. Se informa por el responsable, el registro lo tiene actualmente los organizadores del curso.

4.-Se recomienda una sistematización del control de los registros de los procesos y en su caso su actualización.

5.- Si bien se ha constatado el registro de expedición de títulos no oficiales, se recomienda su evidencia y control de forma sistemática.

Se verifica la trazabilidad de la gestión de **la matrícula extracurricular** curso 11/12, DNI 26.241.493-B. Solicita matrícula de nuevas tecnologías aplicadas a la Educación de la titulación Filología Inglesa, según consta en solicitud.

Consta en expediente el informe de autorización de matrícula extracurricular, del órgano competente. Se comprueba que el pago en Universitas XXI está domiciliado, aunque no aparece la fecha de cobro ni se tiene constancia del pago. En matrícula Universitas XXI no se evidencia ningún estado de matrícula por impago.

Se consulta matrícula extracurricular del curso 11/12, NIE G07681221, solicitud de fecha 06/03/12. Asignatura Gestión de la calidad. Se verifica autorización de matrícula extracurricular por el órgano competente. Se verifica pago de matrícula de fecha 06/03/12. Se comprueba en Universitas XXI calificación obtenida. En este caso no se ha solicitado certificado de superación de la asignatura.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.

2.- Recomienda dejar constancia del impago de la matrícula en expediente del alumno, evitando de esta forma la verificación continua del pago, en caso de solicitar certificado de superación de asignaturas (en este caso no existía calificaciones). La matrícula extracurricular del DNI 26.241.493-B, no consta estado de matrícula por impago.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos aplicables al proceso. En la documentación de los procesos auditados no se dispone de Instrucciones Técnicas.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Verificación de las mediciones de los indicadores

I.[PC 09.31]-40 Número de alumnos matriculados en formación continua. Resultado 234 en el curso 11/12, gestionados por la Sección de Postgrado.

I.[PC 09.31]-41 Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas. Resultado 125 se tiene segmentado por departamentos.

I.[PC 09.31]-42 Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias. Resultado 396, en el curso 11/12.

I.[PC 09.31]-43 Número cursos por departamento/áreas (enseñanzas propias) ofertadas. Resultado 14 en el curso 11/12.

I.[PC 09.31]-44 Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular. Resultado 21, curso 11/12.

I.[PC 09.32]-45 Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias. Resultado 104.

I.[PC 09.33]-46 Número de títulos no oficiales expedidos al año. Resultado 256, gestionados por la Sección de Postgrado.



El proceso no tiene establecidos indicadores de eficacia y rendimiento de la gestión, que permita medir la capacidad del proceso y sus resultados

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición y la integridad de los datos de los indicadores.

2.-Se recomienda para la gestión interna y de la prestación de servicio, establecer indicadores de eficacia y rendimiento de la gestión asociados al proceso, con valores objetivo que permitan medir la capacidad del proceso y el análisis de resultados.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.25. Gestión del Tercer Ciclo.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Molina Cámara Jefe de Sección de Estudios de Postgrado. ▪ María Rosario Llaveró Cuadrado. Responsable de Gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 25/02/2013 en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias.

Expediente tesis doctoral, DNI 75.069.190-L, (iniciales FJRR, Tesis leída el 28/09/12, curso 11/12).

Actividades de verificación

Se verifica la trazabilidad de la gestión realizada del expediente tesis doctoral, DNI 75.069.190-L, (iniciales FJRR, Tesis leída el 28/09/12, curso 11/12. Departamento Ingeniería Eléctrica, se verifica presentación del proyecto de tesis en curso 2009/10, debidamente cumplimentada. Se verifica resolución de aprobación del proyecto de tesis 21/12/09 del presidente de la comisión de Doctorado.

En expediente no consta el registro R.[PC 09.25]-45 Plantillas de valoración de los proyectos de tesis, si bien este registro se ha incorporado en el segundo trimestre de 2012 a los expedientes tesis doctorales.

Se realiza el depósito de Tesis 16/5/12, se verifica informes de director y codirector de tesis, así como el informe del tutor. Se verifica la autorización del departamento.

Se verifica escrito del Director de Secretariado de fecha 18/05/12, comunicando a los departamentos el depósito de la tesis en postgrado, a través de correo electrónico de fecha 21/05/12.

Se verifica seguimiento de tesis doctorales curso 11/12 en página web de postgrado, donde aparece el detalle de las fechas de su tramitación.



Se verifica Resolución de autorización de defensa y nombramiento de tribunal, de la comisión de Doctorado. Documentación de propuesta de tribunal por el departamento.

Comunicaciones y envíos de documentación a miembros de tribunal y directores y codirectores de fecha 01/06/12 y la fecha de defensa de 28/09/12.

Se verifica en expediente: informe de valoración del Tribunal, Acta y resto de documentación. No se dispone del registro R.[PC 09.25]-51 Informe de valoración de la defensa de la tesis doctoral (TESEO), en el año 2013, se están gestionando las tesis leídas de 2012.

Se verifica la solicitud de título de doctor con fecha 08/10/12.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos aplicables al proceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición de los indicadores del proceso.

I.[PC 09.25]-35 Número de solicitudes de preinscripción: Resultado 261, curso 11/12.

I.[PC 09.25]-36 Número total de tesis leídas. Resultado 82, se consulta de listado el DNI 26.029.687 en Universitas XXI, leída en curso 11/12.

I.[PC 09.25]-37 Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación. Resultado 91, se consulta de listado el DNI 44.239.206, en Universitas XXI, aparece en curso 11/12 y continúa en 12/13.

I.[PC 09.25]-38 Número de alumnos que se matriculan en tutela de tesis doctoral. Resultado 478 Curso 11/12, se consulta del listado el DNI 25.962.730 en Universitas XXI aparece en curso 11/12.

El proceso no tiene establecidos indicadores de eficacia y rendimiento de la gestión, que permita medir la capacidad del proceso y sus resultados

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición y la integridad de los datos de los indicadores.
- 2.-Se recomienda para la gestión interna y la prestación de servicio, establecer indicadores de eficacia y rendimiento de la gestión asociados al proceso, con valores objetivo que permitan medir la capacidad del proceso y el análisis de resultados.



AUDITORÍA COMPLENETARIA REALIZADA RESPECTO A LOS PROCESOS DEL PC09 EN LA SECRETARÍA DE ALUMNOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES (SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA)

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<p>PC 09.2. Gestión de la enseñanza oficial. PC 09.21. Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales PC 09.22. Gestión de los reconocimientos y transferencias. PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.</p>
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José María García Moreno. Jefe de Planificación y Coordinación de Gestión Académica. ▪ Manuela Campoy Gallardo. Jefa de Secretaría. ▪ Susana Blázquez López. Puesto Base.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

La verificación se realiza en la Secretaría de alumnos de la Escuela Politécnica Superior de Linares con fecha de 21/02/2013.

Evidencias. Actividades de verificación

PC 09.21. Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales

Se verifica la gestión de la matrícula del curso 12/13, con número de expediente 238-140 en Universitas XXI, figura con matrícula de familia numerosa y su bonificación, se consulta expediente físico y figura el documento de familia numerosa.

Se verifica la gestión de la matrícula del curso 12/13, con número de expediente 52-144, se comprueba los pagos realizados. Primer plazo 465,42€ y segundo plazo 374,70€. Figura el pago del segundo plazo el 12-12-12 en carta de pago del alumno (transferencia bancaria), pero al conciliar el pago se ha anotado en Universitas XXI la fecha 06/02/13.

PC 09.22. Gestión de los reconocimientos y transferencias.

Se verifica tramitación de solicitud de convalidación parcial de estudios con fecha de registro 19/11/12, del DNI 26.242869E del curso 12/13 de la titulación de Ingeniería Técnica de Minas Esp. Explotación de Minas. Se verifica resolución del Director del Centro. Se verifica en expediente certificado académico con la superación de asignaturas cursadas y programas de asignaturas del centro de procedencia.

Se consulta en Universitas XXI, el Expediente del alumno con número 170-58, se verifica la correcta convalidación de la asignatura Estática y dinámica de fluidos.



Se verifica solicitud e reconocimiento de créditos con fecha de registro 21/11/12, del alumno con DNI 75.241.057F de la titulación Grado en Ingeniería de Tecnologías Mineras, se verifica la documentación en expediente y resolución del Director del Centro.

Se consulta en Universitas XXI expediente del alumno con número 20-141, se verifica la el reconocimiento de las asignaturas, Hidrogeología, Mecánica de suelos y Rocas

PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

Se consulta tramitación de los programas de asignaturas del Centro, no realizándose ninguna actividad al respecto. No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

Se verifica gestión del Proyecto Fin de Carrera del alumno con DNI 26.811.622, se verifica acta de fecha 02/02/12 y expediente en base datos UNISOFT 3098931.

PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.

Se consulta libro de registro de títulos de la secretaría de alumnos, se verifica el registro número 2810, fecha de solicitud 17/01/12 y figura la fecha de retirada del título 08/02/13, se verifica la copia del título que figura firmado por el interesado.

Se verifica documentación de solicitud de título oficial del alumno NIE X4413250, se consulta Universitas XXI, figura 225 créditos superados, y el Nodo finalización (superación del plan de estudios) curso 12/13.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda la verificación de la conciliación de los pagos, (transferencia bancaria), asegurando su correcta anotación en Universitas XXI. En el expediente 52-144, no se ha conciliado de forma correcta el 2º plazo del pago de matrícula del alumno, anotando en Universitas XXI una fecha que no coincide con la fecha del ingreso realizado.
- 3.- Se recomienda actualizar el proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos aplicables al proceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:



Se solicita información sobre el seguimiento de indicadores, el seguimiento se realiza de forma centralizada en el Servicio de Gestión Académica en Jaén.

UNIDAD FUNCIONAL DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Ingeniería Cartográfica y Geodésica y Fotogrametría. ▪ María Dolores Serrano Carrillo. Centro Andaluz de Arqueología Ibérica. ▪ Manuel Molina Cámara Jefe de Sección de Estudios de Postgrado. ▪ María Rosario Llaveró Cuadrado. Jefa de Negociado.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Evidencias

En listado de la UNAD de cursos por departamento se seleccionan tres cursos, seguidamente se verifica la documentación que consta en la Sección de Postgrado y en los departamentos responsables de su gestión

1. Departamento de Ingeniería Cartográfica y Geodésica y Fotogrametría

Expediente: 2032B Experto en Catastro Multiproceso.

Expediente: 945 Máster no oficial Internacional en Catastro Multipropósito y Avaluos.

2. Centro Andaluz de Arqueología Ibérica

Curso de formación continua: Congreso “la segunda guerra púnica en la península ibérica”

Actividades de verificación

Sección de Postgrado: Expediente: 2032B Experto en Catastro Multiproceso. Se verifica que son cursos de enseñanzas propias.

- Se verifica solicitud del curso, con las autorizaciones correspondientes, excepto la del Rector, que no consta firma. R.[PC 09.31]-54 Registro de solicitudes de actividades académicas no oficiales: Formación continua y enseñanzas propias.

Se verifica comunicación de la aprobación del expediente al responsable del curso con fecha 24/10/11.

Se verifica Acta del curso.

En la Sección de Postgrado, consta Registro de entrega de los títulos expedidos al responsable de gestión del departamento de Ingeniería Cartográfica y Geodésica y Fotogrametría, pero no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados.

Los títulos se envían por el responsable de gestión del departamento, por correo con acuse de recibo y en muchos casos los acuses no son devueltos, al tratarse de alumnos extranjeros.

En el departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría: no consta el registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia. PC 09.32. Gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial, según el responsable de gestión del departamento el curso se realiza con medios telemáticos.



Expediente: 945 Máster no oficial Internacional en Catastro Multipropósito y Avaluos.

Sección de Postgrado:

En la Sección de Postgrado, consta Registro de entrega de los títulos expedidos al responsable de gestión del departamento de Ingeniería Cartográfica y Geodésica y Fotogrametría, pero no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados.

Se verifica acta individual por alumno.

Los títulos se envían por el responsable de gestión del departamento, por correo con acuse de recibo y en muchos casos los acuses no son devueltos, al tratarse de alumnos extranjeros.

En el departamento de ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría se verifica actas en formato PDF.

Actividades de verificación

Centro Andaluz de Arqueología Ibérica

Curso de formación continua: Congreso “la segunda guerra púnica en la península ibérica”

En la Sección de Postgrado consta solicitud y autorización del curso de 20/07/11 y comunicación de aprobación de expediente al responsable del curso.

Se consulta expediente del curso Centro Andaluz de Arqueología Ibérica. Consta expediente económico.

Listado de admitidos, se consulta el DNI 50.544.907-S en base de datos de gestión de cursos de formación continua, figurando su registro. En el expediente no figura el Registro R.[PC 09.32]-65 Actas, ni el registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia.

No consta registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. Los títulos fueron entregados por los responsables del curso. Según figura en el PC 09.33.

Gestión de títulos no oficiales, su control corresponde al Servicio de Gestión Académica.

Se verifica error en el código de registro de los títulos expedidos del curso figura en título 2012/1054/96, el código del curso es 2013 y se anotado por error 1054.

R.[PC 09.33]-66 Registro de solicitudes de expedición de títulos no oficiales y formación continua, corresponde según el PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales, al servicio de gestión académica, actualmente su control se verifica en la UNAD.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Comunes a ambos expedientes

1.-Se está realizando una normativa nueva para los títulos propios y la formación continua y se está implantando un módulo de gestión de este tipo de cursos a través de Universitat XXI, que está ya funcionando en la Sección de Postgrado y se ampliarán su utilización a otras Unidades, todas estas actuaciones conllevarán la actualización de los procesos relacionados con estos cursos.

2.-Establecer una sistemática del proceso que evidencie en cada tipo de curso o actividad las responsabilidades básicas en la gestión, tanto de matriculación, gestión logística y expedición de títulos no oficiales. Responsabilidades en cuanto al control de los registros.

Servicio de Gestión Académica y Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.



PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales
 PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial
 PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.

3.- Establecer una sistemática de verificación de los datos en el registro de los títulos expedidos de los cursos de formación continua.

Específicas

2.- Verificar la correcta cumplimentación del registro R.[PC 09.31]-54 Registro de solicitudes de actividades académicas no oficiales: Formación continua y enseñanzas propias. Servicio de Gestión Académica.

3.- En expediente Curso de formación continua: Congreso "la segunda guerra púnica en la península ibérica", no figura el Registro R.[PC 09.32]-65 Actas, ni el registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia. No consta registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. Según figura en el PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales. Su control corresponde al Servicio de Gestión Académica, según aparece en la documentación del proceso.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifican formatos que son de aplicación a la UNAD. La legislación aplicable está disponible en la página web de la UNAD.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Ser verificada la medición de los indicadores

Indicadores de la UNAD.

I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso). No se ha producido ninguna incidencia según tablas de indicadores de la UNAD.

Se ha reducido las incidencias, respecto a las mediciones de 2010 (8.05%) y 2011 (7,06%).

I.[PC 09.33]-48 Número total de títulos no oficiales gestionados. Resultado 2196.

Se han incluido Enseñanzas Propias que no se computan en el indicador según descripción de las observaciones de la ficha del indicador: Cursos Cortos (no se incluyen las enseñanzas propias de Experto, Especialista y Máster).

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica las mediciones en integridad de los datos de los indicadores.
- 2.- Se recomienda valorar ajustar el valor objetivo del indicador I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso), según los resultados obtenidos en 2012.
- 3.- Verificación de los datos de los cursos de formación continua, indicador I.[PC 09.33]-48 Número total de títulos no oficiales gestionados, imputando los cursos que aparecen en la ficha del indicador.
En listado de la UNAD se han identificado los siguientes cursos correspondientes a títulos propios.
Experto en Catastro Multiproceso.
Máster no oficial Internacional en Catastro Multipropósito y Avaluos.

UNIDAD FUNCIONAL DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 9.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial. PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo. PC 9.31 Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales. PC 9.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial. PC 9.33 Gestión de títulos no oficiales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco José Arévalo Sevilla. Ingeniería de Telecomunicación ▪ Enrique Garrido Carrillo. Ingeniería Eléctrica ▪ José Manuel Martín Sillero. Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales ▪ Manuela Puentes Lérída. Apoyo a Secciones departamentales
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS. PUESTOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

Unidad:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Puesto:	Ingeniería de Telecomunicación
responsable del puesto:	Francisco José Arévalo Sevilla

VERIFICACIÓN:

La verificación se realiza en los Departamentos de la Escuela Politécnica Superior de Linares. El día 12/02/2013

Evidencias y actividades de verificación
PC 9.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

Se consulta sobre la gestión de los programas de asignaturas curso 2012/13, el auditado informa que ya no se gestiona los programas de asignaturas, los docentes cuelgan directamente las guías docentes de asignaturas en una plataforma informática, no interviniendo en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

Se solicita registro de solicitudes de presentación de proyecto de tesis doctoral de Iniciales AJSS, con fecha de defensa de tesis 16/11/12 (aparece en la relación de indicadores de la UNAD), sólo se dispone del nombramiento del tribunal de tesis de fecha 5/11/2012, es el registro que se conserva en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.

PC 9.31 Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales.
PC 9.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.
PC 9.33 Gestión de títulos no oficiales.

No ha gestionado matriculación en cursos no oficiales del departamento en 2012.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda actualizar las actividades del proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

2.- Se recomienda una sistematización en el control de registros y en su caso actualizar los registros del proceso PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo. No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

La Unidad no dispone de formatos ni Instrucciones Técnicas en la documentación del proceso. La legislación esta accesible en la web de la UNAD.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición del indicador.

I.[PC 09.25]-39 Número total de Tribunales de tesis realizadas. Resultado 1

La periodicidad del indicador es Curso Académico y los datos aportados por la UNAD son anuales.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos del indicador.

2.- Ajustarse a la periodicidad de medición del indicador, Curso Académico.

Unidad: Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

Puesto: Ingeniería Eléctrica

responsable del puesto: Enrique Garrido Carrillo

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS


Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.
VERIFICACIÓN:Evidencias y actividades de verificación**PC 9.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.**

Se consulta sobre la gestión de los programas de asignaturas curso 2012/13, el auditado informa que ya no gestiona los programas de asignaturas, no interviniendo en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

Se solicita registro de solicitudes de presentación de proyecto de tesis doctoral de iniciales FJRR, con fecha de defensa de tesis 28/09/12, (aparece en la relación de indicadores de la UNAD), sólo se dispone del nombramiento del tribunal de tesis de fecha 30/05/2012, es el registro que se conserva en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.

PC 9.31 Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales.**PC 9.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.****PC 9.33 Gestión de títulos no oficiales.**

No ha gestionado matriculación en cursos no oficiales del departamento en 2012.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda actualizar las actividades el proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

2.- Se recomienda una sistematización en el control de registros y en su caso actualizar los registros del proceso PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo. No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

La Unidad no dispone de formatos ni Instrucciones Técnicas en la documentación del proceso. La legislación esta accesible en la web de la UNAD.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición del indicador.

I.[PC 09.25]-39 Número total de Tribunales de tesis realizadas. Resultado 2

La periodicidad del indicador es Curso Académico y los datos aportados por la UNAD son anuales.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se verifica la integridad de los datos del indicador.
- 2.- Ajustarse a la periodicidad de medición del indicador, Curso Académico.

Unidad: Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

Puesto: Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales

responsable del puesto: José Manuel Martín Sillero

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Evidencias y actividades de verificación

PC 9.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

Se consulta sobre la gestión de los programas de asignaturas curso 2012/13, el auditado informa que ya no gestiona los programas de asignaturas, no interviniendo en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

Se solicita registro de solicitudes de presentación de proyecto de tesis doctoral de iniciales MSMQ, sólo se dispone del nombramiento del tribunal de tesis de fecha 21/12/11 (aparece en la relación de indicadores de la UNAD), es el registro que se conserva en el proceso.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.



PC 9.31 Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales.

PC 9.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

PC 9.33 Gestión de títulos no oficiales.

No ha gestionado matriculación en cursos no oficiales del departamento en 2012.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda actualizar las actividades del proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

2.- Se recomienda una sistematización en el control de registros y en su caso actualizar los registros del proceso PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.25]-43 Registro de solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

La Unidad no dispone de formatos ni Instrucciones Técnicas en la documentación del proceso. La legislación esta accesible en la web de la UNAD.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición del indicador.

I.[PC 09.25]-39 Número total de Tribunales de tesis realizadas. Resultado 1

La periodicidad del indicador es Curso Académico y los datos aportados por la UNAD son anuales.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la integridad de los datos del indicador.



2.- Ajustarse a la periodicidad de medición del indicador, Curso Académico.

Unidad: Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

Puesto: Apoyo a Secciones departamentales

responsable del puesto: Manuela Puentes Lérica

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Evidencias y actividades de verificación

PC 9.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

Se consulta sobre la gestión de los programas de asignaturas curso 2012/13, el auditado informa que no gestiona los programas de asignaturas de las Secciones Departamentales, no interviniendo en el proceso. No se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.

PC 9.25 Gestión del Tercer Ciclo.

No ha gestionado ningún tribunal de tesis en 2012.

PC 9.31 Gestión de la matriculación en enseñanzas no oficiales.

PC 9.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.

PC 9.33 Gestión de títulos no oficiales.

Se verifica la trazabilidad de la gestión de la matriculación en cursos no oficiales del departamento: Curso de XVI Curso de Sondeos.

Se dispone del registro del Expediente económico, se consulta Acta de Actividad de fecha 21/04/12 firmada por el director del curso.

Se consulta listado de admitidos en expediente y se verifica la publicación de listado de admitidos en página web de Secretariado de Formación Permanente con fecha 24/02/12.

Se verifica el alumno iniciales AAF, fecha de pago de matrícula y de matriculación: 10/04/12, aparece en listado de Acta. Se verifica Diploma de ESB, aparece en Acta.

Alumnos del curso 108 que coincide con el listado de indicadores de la UNAD.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda actualizar las actividades del proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

La Unidad no dispone de formatos ni Instrucciones Técnicas en la documentación del proceso. La legislación esta accesible en la web de la UNAD.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición del indicador.

I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso). Resultado 0%, se alcanza el objetivo.

I.[PC 09.33]-48 Número total de títulos no oficiales gestionados. Resultado 108

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la integridad de los datos del indicador.



OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.

VERIFICACIÓN:

1. Naturaleza: “oportunidades de Mejora”

Respecto al control que se realiza en Gestión Académica de los subprocesos y prestación de servicio, sería recomendable consolidar una metodología de recopilación de datos que permita asegurar la fiabilidad de los mismos.

No hemos diseñado esa metodología.

2. Naturaleza: “oportunidades de Mejora”

En este sentido, y dada la utilización de un gestor de colas así como de la potenciación de la Telematización del servicio, podría ser interesante utilizar las propias herramientas TIC para recopilar los resultados de indicadores.

Recopilamos los datos, y su análisis y feedback se realiza sobre la marcha, si bien no disponemos de evidencias.

3. Naturaleza: “oportunidades de Mejora”

Se considera oportuno que la Organización muestre con mayor notoriedad el horario de atención en la Secretaría Única de Gestión Académica.

Está publicado en la web del servicio, y también se informa mediante una locución telefónica.

4. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Adelantar el cierre de actas. (Disponer de un plazo mayor de tiempo antes del inicio de la matrícula para poder implementar y resolver en el sistema informático las solicitudes de adaptación).

El nuevo calendario académico avanza en el sentido contrario. (Ámbito de decisión competencial externo al Servicio de Gestión Académica.

5. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Aumentar el cumplimiento por parte de la Dirección de los Centros de los plazos para resolver las solicitudes de adaptación. (Adelantar la resolución de las adaptaciones).

No se ha cumplido.

No se ha cumplido.

6. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Establecer criterios objetivos que permitan la delegación de firma para la resolución de solicitudes de adaptación.

Ningún decano o director ha delegado la firma en un miembro del servicio. Se permite adaptaciones por aplicación de tablas de reconocimiento.



7. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

La asignación de los grupos de docencia debería realice mediante criterios que permitan que los estudiantes la conozcan con anterioridad a la solicitud de matrícula. Por ejemplo mediante la letra del NIF o las iniciales de los apellidos.

Se ha atendido la demanda del servicio, y se incluyó la distribución por apellidos en las normas de matrícula.

8. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Adelanto de la matrícula a un momento anterior al inicio de las clases.

El calendario académico para el curso 2013-14 así lo contempla.

9. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Establecimiento de criterios objetivos para el cambio de grupo, y en su caso delegación de firma en responsables del Servicio, para su aplicación automática.

Se han establecido criterios para la resolución de las solicitudes de cambio de grupo que facultan al servicio a resolver la mayoría de ellas.

10. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Definir los criterios precisos de asignación de grupos para los estudiantes entrantes de programas de movilidad:

- ***Opción A: los determinados por los Vicerrectorados de Docencia y Profesorado e Internacionalización.***
- ***Opción B: los determinados por los Centros (con los mismos procedimientos que el resto de estudiantes).***

Se incluyó en la normativa de matrícula: se distribuyen según los criterios generales, pero el mero hecho de ser estudiante en movilidad se considera una circunstancia que justifica el cambio de grupo previa solicitud.

11. Naturaleza: “propuesta de Mejora”

Establecimiento de criterios objetivos para resolver las solicitudes de matrícula extemporáneas, así como las de modificación o renuncia, y en su caso delegación de firma en responsables del Servicio para su aplicación automática.

La normativa permite su autorización por circunstancias justificadas documentalmente, pero no se ha delegado la firma, por lo que no se puede aplicar de forma automática.