


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.

PROCESO CLAVE		PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		SGA: 19 y 22/11/2013 a las 9 h. UNAD 20/11/2013 a las 9 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno Auditores: Trinidad Alonso Moya, Adelaida Cabrero Bueno.	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Gestión Académica (SGA). ▪ Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD). 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso Miguel Chico Medina. ▪ Joaquín Segura Martín.
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS			
1.-INDICADORES:	Medición y seguimiento, grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales, análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades e integridad de los datos.		
2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.		
4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:	Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.		



1.- INDICADORES

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.11]-01 Porcentaje de Centros de Educación Secundaria que realizan visitas a la Universidad de Jaén	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Anual (según programa)	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador, con la relación de institutos que han realizado visita a la UJA, no se dispone cálculo del indicador en porcentaje.			
Integridad de los datos	Se verifica en tabla el I.E.S. Reyes de España con 55 alumnos visita el 1/02/13. Se verifica solicitud de visita guiada realizada el 24/01/13.			
Observaciones	Si bien se dispone de los datos, se recomienda disponer del cómputo del indicador tal y como se especifica en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.11]-02 Número de alumnos que participan en el programa (difusión UJA entre los futuros alumnos).	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Anual (según programa)	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica en tabla de control el número alumnos participantes por Instituto, se identifica los datos del I.E.S Oretania con 35 alumnos participantes el 01/02/13, el Instituto de forma verbal informa del número de participantes.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.11]-03 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	No medido	
Valor objetivo	<=15 días	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador 2012/13. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-04 Porcentajes de correctores que disponen de los exámenes de acceso, en el plazo de 24 horas desde su finalización, para la calificación vía web.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-05 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de de 25 años.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla automática con los datos de alumnos matriculados de Universitat XXI.			
Integridad de los datos	Se verifica control de matrículas de alumnos matriculados en Universitat XXI-Académico.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-06 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica expedientes de los alumnos matriculados en las pruebas de acceso.			
Integridad de los datos	Se verifica carta de pago de matrícula del alumno; siglas AJCU.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-07 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por convocatoria		Medido	Medido
Valor objetivo	NP		Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla automática con los datos de alumnos matriculados de Universitas XXI.			
Integridad de los datos	Se verifica listado de alumnos matriculados en Universitas XXI-Académico.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-08 Número de alumnos matriculados en selectividad	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por convocatoria		Medido	Medido
Valor objetivo	NP		Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla automática con los datos de alumnos matriculados de Universitas XXI.			
Integridad de los datos	Se verifica alumnos matriculados en Universitas XXI-Académico, se dispone de la segmentación de junio y septiembre.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-09 Porcentaje de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de de 25 años.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-10 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-11 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-12 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de selectividad.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.12]-13 Incidencias sobre el proceso de pruebas de acceso	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.13]-14 Número total de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Grado.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.13]-15 Número de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Máster.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.13]-16 Porcentaje de solicitudes de preinscripción validadas antes del plazo de matrícula	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.13]-17 Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.13]-18 Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador del curso 2012/2013. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.2]-19 Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Mensual	Medido	No medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica control y seguimiento del indicador en Tabla de resultados del Campus de Jaén.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica solicitud de siglas AIAG, DNI 30958279 fecha de solicitud 22-07-13 fecha de envío al portafirmas 22-07-13.</p> <p>Se consulta portafirmas y se contrasta fecha de envío, coinciden. Se verifica solicitud del certificado con fecha de pago 17/07/13.</p> <p>Las solicitudes se presentan por tres vías: docencia virtual, correo electrónico y de forma presencial. En este caso se informa que la solicitud fue enviada por correo electrónico, que no se guarda, en cambio se conserva solicitud en papel enviada por correo electrónico.</p> <p>No se dispone del cómputo del indicador del campus de Linares.</p>			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos globales del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.2]-20 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Mensual	Medido	No medido	
Valor objetivo	>= 95%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.21]-21 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica tablas extraídas de Universitas XXI-Académico, aunque no se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha indicador: Grado, Máster oficial y 1º y 2º Ciclo.			
Observaciones	No se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha del indicador. Se recomienda establecer una sistemática para disponer del cómputo de la segmentación en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.21]-22 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas de nuevo ingreso	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador			
Integridad de los datos	Se verifica tablas extraídas de Universitas XXI-Académico, no se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha indicador: Grado, Máster oficial. La segmentación de 1º y 2º ciclo, se informa que no existe en la opción nuevo ingreso.			
Observaciones	No se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha del indicador. Se recomienda establecer una sistemática para disponer del cómputo de la segmentación en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador. Actualizar la segmentación en la opción de nuevo ingreso.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.21]-23 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por Convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del Indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica tablas extraídas de Universitas XXI, en las que se especifica si la matrícula se realiza por vía web. No se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha indicador: Grado, Máster oficial y 1º y 2º ciclo. Se identifica sólo una medición anual y no por convocatoria.			
Observaciones	No se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha del indicador. Se recomienda establecer una sistemática para disponer del cómputo de la segmentación en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.21]-24 Porcentaje de alumnos que realizan modificación de matrícula.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	No se dispone del cálculo del indicador. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.22]-25 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por Convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	No procede	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud, siglas FJAR, se contrasta con base de datos propia. No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del campus de Linares. No se dispone del cómputo de la segmentación especificada en la ficha del indicador: Grado y Máster Oficial.			
Observaciones	<p>No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del campus de Linares, tampoco se dispone de los resultados segmentados especificados en la ficha del indicador.</p> <p>Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos globales del indicador en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.</p>			

Unidad	SGA	Indicador	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.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por Convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>Se verifica Tabla de control del indicador del Campus de Jaén. Con los datos disponibles el indicador no se alcanza el objetivo.</p> <p>Se han identificado la causa del incumplimiento, presentación de solicitudes incompletas por parte del alumno, lo que retrasa la tramitación de las solicitudes. Para el curso 2013/2014 se va implantar la mejora de atención personalizada al alumno y evitar que las solicitudes se presente incompletas.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica solicitud de CGM con DNI 26254783, fecha de finalización del plazo 30 de noviembre, se consulta base de datos propia figura fecha de envío al Centro 05/12/12, No se puede verificar fecha de envío al Centro, no se dispone de registro, en este caso se informa que se entregó personalmente en el Centro.</p> <p>No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del Campus de Linares. No se dispone del cómputo de la segmentación por Centros especificada en la ficha del indicador.</p>			



Observaciones	<p>No se ha podido verificar la fecha del envío al Centro de la solicitud, se recomienda establecer una sistemática que permita verificar estos envíos.</p> <p>No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del Campus de Linares. No se dispone del cómputo de la segmentación por Centros especificada en la ficha del indicador.</p> <p>Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador global, en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.</p>
----------------------	--

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.22]-27 Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Anual	Medido	No medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica emisión de resolución del alumno, siglas LAR en base de datos figura fecha de envío de resolución 04/12/12, se consulta expediente del alumno y en la resolución figura fecha de 12/12/12, está dentro del plazo establecido, pero no coinciden con la fecha anotada en la base de datos propia.</p> <p>Se consulta en base de datos, acotando por fechas las resoluciones fuera de plazo y no coinciden con las 52 resoluciones fuera de plazo computadas en el indicador.</p> <p>No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del Campus de Linares. No se dispone del cómputo de la segmentación por Centros especificada en la ficha del indicador.</p>			
Observaciones	<p>No se dispone en el cómputo del indicador de los datos del Campus de Linares. No se dispone del cómputo de la segmentación por Centros especificada en la ficha del indicador.</p> <p>Se recomienda establecer una sistemática para fijar criterios en el cómputo de la periodicidad del indicador en la consulta en base de datos.</p> <p>Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador total, en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.</p>			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.22]-28 Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros)	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador. No se dispone de la segmentación por titulaciones.			
Integridad de los datos	Se verifica expedientes de solicitudes de realización de pruebas de aptitudes			
Observaciones	Se recomienda disponer de la segmentación por titulaciones especificada en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.22]-29 Porcentaje de resoluciones de reconocimiento o adaptación, no incluidos en tablas, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	No medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica Tabla de control del indicador del Campus de Jaén. Con los resultados disponibles no se alcanza el objetivo. Se han identificado la causa del incumplimiento, presentación de solicitudes incompletas por parte del alumno, lo que retrasa la tramitación de la solicitud. Para el curso 2013/2014 se va implantar la mejora de atención personalizada al alumno y evitar que las solicitudes se presenten incompletas.			
Integridad de los datos	Se consulta en base de datos expediente del alumno siglas: CCL, fecha de envío de resolución 5-12-12, se consulta el expediente físico del alumno y no figura la resolución. Se consulta en base de datos el número de resoluciones del indicador acotando por fechas y se contabilizan 326 y en los datos aportados figuran 311. No se dispone del cómputo del campus de Linares			
Observaciones	Se recomienda sistematizar la localización de los registros de las resoluciones en los expedientes de los alumnos, también el cómputo de los datos en base de datos propia. Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador total, en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.23]-30 Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por Convocatoria	Medido	No Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador, con segmentación por convocatoria.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de los datos en tablas extraídas de Universitas XXI-Académico. En el cómputo del indicador no está incluidos los datos del Campus de Linares.			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador total, en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la ficha del indicador.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.24]-32 Número de títulos oficiales expedidos al año.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Anual	Medido		
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	Se informa que la periodicidad del indicador tiene carácter anual, por tanto no se realiza auditoría de seguimiento.			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.24]-33 Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica en tabla Excel relación de alumnos con fecha de solicitud de títulos y fecha de comunicación a los alumnos de recepción título solicitado. No se dispone de la medición semestral, la medición es acumulada a fecha de 19/11/13 con una media de días 187,76.</p> <p>Se consulta en tabla la solicitud de título de la alumna de Trabajo Social, siglas: LMP, con fecha de solicitud título 15/03/13 y fecha de comunicación 19-11-13. Se procede a verificar los registros correspondientes, se informa que no se ha realizado la comunicación a los alumnos relacionados en la tabla Excel.</p>			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a las especificaciones establecidas en la ficha del indicador, para asegurar la integridad del dato.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.24]-34 Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos	Se informa que se encuentra en la misma situación que el indicador número 33 anterior.			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática para disponer de los datos del indicador en tiempo y forma, ajustándose a las especificaciones establecidas en la ficha del indicador, para asegurar la integridad del dato..			



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.25]-35 Número de solicitudes de preinscripción	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual (por convocatoria)	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control de solicitudes.			
Integridad de los datos	Se verifica tabla Excel automática de Universitas XXI Académico.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.25]-36 Número total de tesis leídas	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control de tesis leídas.			
Integridad de los datos	Se verifica de listado Excel el Acta de la defensa de tesis del alumno, siglas MADS.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.25]-37 Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por programas	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control de alumnos con trabajo tutelados, se dispone de la segmentación por programas.			
Integridad de los datos	Se verifica en la tabla alumnos siglas: JARG DNI 77353428, se verifica expediente.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.25]-38 Número de alumnos que se matriculan en tutela de tesis doctoral	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control con los alumnos matriculados.			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud de la alumna; siglas TLMG con DNI 29.080.917-Q, datos obtenidos de Universitas XXI-Académico.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.31]-40 Número de alumnos matriculados en cursos formación continua	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla con el control de alumnos matriculados.			
Integridad de los datos	Se verifica listado automático de alumnos matriculados obtenido de Universitas XXI-Académico.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.31]-41 Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador, se dispone de la segmentación del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica expediente de autorización del curso con código 2185 Tutela judicial de derechos fundamentales: la protección jurisdiccional en materia de género y menores, del Departamento de Derecho Público.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.31]-42 Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica matrícula de la alumna LPG en el VI Curso de Experto de Justicia Penal Juvenil código 2109. Se verifica la solicitud de matrícula de la alumna con fecha 24-09-12 en el Departamento de Derecho Penal, Filosofía del Derecho, Filosofía Moral y Filosofía.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.31]-43 Número cursos por departamento/Áreas (enseñanzas propias) ofertadas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador, se dispone de la segmentación por departamento.			
Integridad de los datos	Se verifica los datos en tabla del indicador.			
Observaciones				

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.31]-44 Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica del listado automático de Universitas XXI- Académico y se contrasta la solicitud de matrícula de la alumna ACGV de la licenciatura de Psicopedagogía.			
Observaciones				



Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.32]-45 Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido		
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	Se informa que la Periodicidad del indicador es anual, por tanto no se realiza auditoría de seguimiento.			

Unidad	SGA	Indicador	I.[PC 09.33]-46 Número de títulos no oficiales expedidos al año.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido		
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	Se informa que la Periodicidad del indicador es anual, por tanto no se realiza auditoría de seguimiento.			



Unidad	UNAD	Indicador	I.[PC 09.23]-31 Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador. Se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica relación de proyectos fin de carrera en la Unidad de Gestión del Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. Se consulta base de datos propia y se verifica registro del alumno: AJFM, DNI 75843646.			
Observaciones				

Unidad	UNAD	Indicador	I.[PC 09.25]-39 Número total de Tribunales de tesis realizadas	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Anual	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador. Se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica de la tabla del indicador la tesis de AVNM en la Unidad de Gestión del Departamento Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal, se consulta el nombramiento del Tribunal y el expediente económico del tribunal, en éste último se menciona la fecha de realización de la tesis con fecha 17-06-2013.</p> <p>Se verifica en la Unidad de Gestión el Departamento Organización de Empresas, Marketing y Sociología la tramitación de dos tesis en el curso 2012/2013, siglas MADS DNI 74.690.911-K, PJMJ 26.236.169-T. No están computadas en el indicador de la Unidad Funcional.</p>			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática que asegure en el cómputo del indicador todos los datos de la Unidad Funcional ajustándose a la periodicidad de la ficha del indicador.			



Unidad	UNAD	Indicador	I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso).	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	<=10%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador. Se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica Curso corto Topografía Electrónica, en la Unidad de Gestión del Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. Se verifica expediente de tramitación del curso.			
Observaciones				



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SGA	Descripción	Q	S	Fecha 15/07/13, en la queja se describe falta de información sobre la prórroga de un curso adicional para concluir el plan antiguo de Trabajo Social.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.					
Gestión Q/S			Se le informa al alumno que la normativa de matrícula se aprueba cada año, conteniendo novedades y matices que afectan a los usuarios. Una vez aprobada por el Consejo de Gobierno se publica en lugares destacados de la web del Servicio de Gestión Académica, especialmente en la página de matrícula. También acceso a la web de matrícula para alumnos antiguos con un resumen de las principales novedades para el curso académico.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	SGA	Descripción	Q	S	Fecha 05/06/13. Está relacionado con la imposibilidad de imprimir la carta de pago de las pruebas de selectividad en programa informático, y la imposibilidad de contactar con secretaría para solucionarlo.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.					
Gestión Q/S					Se comunica el motivo de no poder imprimir la carta de pago, relacionado con la utilización por varios solicitantes de un mismo equipo, sin cerrar correctamente la sesión. Al ser muchos los afectados han colapsado el teléfono. También se le indica correo electrónico disponible en web de matrícula para atender a los usuarios. Se le indica que su caso ha sido resuelto y se le enviará por correo la carta de pago.
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	SGA	Descripción	Q	S	Fecha 19/09/13. Sugerencia relacionada con el proceso de matrícula, en concreto la mejora del ingreso de matrícula en Caja Rural, ya que existen alumnos semi-presenciales, ha intentado contactar por teléfono con secretaria para solicitar la cuenta corriente y no le ha sido posible.
				X	
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.					
Gestión Q/S			Se le informa que la forma más ágil para comunicar con secretaría es por correo electrónico o bien a través Centro Adscrito al que pertenece la alumna, finalmente pudo hacer el pago de matrícula.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	SGA	Descripción	Q	S	Fecha 5/09/13. Dificultades para realizar correctamente la matrícula, periodo corto y necesidad de desplazarse para resolver las incidencias surgidas en su realización.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.					
Gestión Q/S			Se le informa, de la complejidad de la gestión de la matrícula, y puede haber algún detalle que no funcione como sería deseable. En este caso la empresa proveedora no ha incorporado la normativa de permanencia correctamente a la aplicación. Se ha tomado las medidas para establecer los parámetros adecuados y solventar el problema.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			Se ha habilitado un formulario vía web para atender y resolver las incidencias en la gestión de la matrícula, que permite agilizar su tramitación.		
Observaciones			Se han identificado que la mayor parte de las quejas y sugerencias están relacionadas con la gestión de la matrícula, adoptándose medidas para resolverlas con acciones de mejora como la habilitación de la página web para la tramitación de incidencias de forma ágil, también se está llevando a cabo la implantación del pago de matrícula a través de tarjeta.		



Unidad	SGA	Descripción	Q	S	Quejas y sugerencias informales
<p>Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.</p>					<p>No se disponen de quejas o sugerencias informales, se informa que por las características del Servicio se trata de consultas de usuarios sobre matrícula, normativa o tramitación de solicitudes, siendo resueltas en el momento que se realizan. En los casos que no se pueden resolver por no ser competencia del Servicio, por ejemplo cumplimiento de normativas, cambios de grupo, se informa la usuario que si lo desea puede realizar la queja o sugerencia que estime oportuna por el procedimiento oficial.</p>



4.-PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Gestión Académica
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	Pendiente de aprobación del nuevo PEUJA	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Se realizan comunicaciones de objetivos 2013 y propuestas para 2014	
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA	No se ha podido identificar	
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se realizan comunicaciones como por ejemplo la auditoría de seguimiento 2013.	
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se realizan comunicaciones, resultados de auditoría	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones dirigidas a los Jefes de Sección y Coordinadores, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios	Comunicaciones con los Jefes de Sección y Coordinadores.	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA



<p>Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades</p>		
<p>Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave</p>		
<p>Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos</p>		
<p>Notas de auditoría</p>	<p>Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.</p>	