

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	19 y 22/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno, Trinidad Alonso Moya, y Adelaida Cabrero Bueno.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso Miguel Chico Medina.

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Gestión Académica (SGA).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se han verificado en la Unidad 41 indicadores, que corresponde disponer de resultados, en gran parte del Curso Académico 2012/13. Se han identificado 23 indicadores no medidos y 18 medidos. De los indicadores no medidos se disponían en algunos casos de mediciones parciales, sin los datos del Campus de Linares. De los indicadores medidos, en algunos casos no se dispone de la segmentación especificada en la ficha del indicador. Se ha identificado 3 indicadores que no se han auditado, al comprobarse que su periodicidad de medición es Anual y no por Curso Académico, por tanto su cómputo corresponde realizar al término de 2013. ▪ Respecto a la integridad de los datos, también se han detectado incidencias respecto a los registros vinculados a los indicadores. Se realiza una observación de carácter general.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda la tramitación de una No Conformidad Interna en base al número de incidencias y observaciones indicadas en relación a los indicadores y los registros asociados, que permita un análisis de las causas de la no disponibilidad de los datos en tiempo y forma, ajustándose a la periodicidad establecida en la fichas de los indicadores, mediante el establecimiento de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas detectadas.
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por el Servicio (oficiales), y la respuesta emitida en plazo.



Observaciones/ Recomendaciones	1. 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.
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	▪ No se dispone de encuestas post-servicio
Observaciones/ Recomendaciones	

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Gestión Académica (SGA).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	▪ Se realizan con carácter general las comunicaciones previstas en las fichas de comunicación, dirigidas a los Jefes de Sección y Coordinadores, a través de reuniones internas y listas de correo, si bien en algunos casos no se ha podido verificar evidencias de las comunicaciones.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Con carácter general, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.