


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.**
**PROCESO ESTRATÉGICO**
**PE 02.2 Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.**
**FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.**

18/12/2013. 9:30 h.

**EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:**

Auditores: Manuel Aranda Fontecha, Alejandro Castillo López y Maria del Rosario Ramos Díaz.

**UNIDADES:**

- Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).

**RESPONSABLE**

- Jose Luis Pedrosa Delgado.

**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.- GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:**

Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.

**1.- INDICADORES**

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PE 02.2]-03 Número de quejas al año, segmentadas por Servicio Unidad.		
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN	
<b>Periodicidad</b>	Semestral	<b>Medido</b>	SI		
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>	NP		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en el informe del indicador.				
<b>Integridad de los datos</b>	Medición realizada en el mes de junio de 2013, el nº de quejas segmentadas por servicios: 57.				
<b>Observaciones</b>	Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición. Se recomienda la posibilidad de realizar estadísticas de tendencias de este indicador.				



Unidad	SIAG	Indicador	I.[PE02.2]-04 Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Semestral	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	NP	<b>Cumplimiento</b>		
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en el informe del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Medición realizada en el mes de junio de 2013, el nº de sugerencias segmentadas por servicios: 32.			
<b>Observaciones</b>	Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.  Se recomienda la posibilidad de realizar estadísticas de tendencias de este indicador.			

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PE02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas, por Servicio/Unidad.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Semestral	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	100%	<b>Cumplimiento</b>	SI	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en el informe del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Medición realizada en el mes de junio de 2013: 100% Se verifica respuesta por correo electrónico de registro con número de expediente 1251, con fecha de 19/02/2013.			
<b>Observaciones</b>	Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.			



<b>Unidad</b>	SIAG	<b>Indicador</b>	I.[PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas, por Servicio/Unidad	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Semestral	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	100%	<b>Cumplimiento</b>	SI	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en el informe del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	Medición realizada en el mes de junio de 2013: 100% Se verifica respuesta por correo electrónico de registro con número de expediente 1319, con fecha de 26/04/2013.			
<b>Observaciones</b>	Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.			

<b>Unidad</b>	SIAG	<b>Indicador</b>	I.[PE2.2]-07 Días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas).	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
<b>Periodicidad</b>	Trimestral	<b>Medido</b>	SI	
<b>Valor objetivo</b>	<=10 días	<b>Cumplimiento</b>	SI	
<b>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</b>	Se verifica análisis y seguimiento en los informes del indicador.			
<b>Integridad de los datos</b>	<p><b>Medición realizada en el mes de marzo de 2013:</b>  Tiempo medio de respuesta de quejas (24): 5,417 días  Tiempo medio de respuesta de sugerencias(14): 3,071 días  <b>Total quejas y sugerencias (38): 4,553 días</b></p> <p><b>Medición realizada en el mes de junio de 2013:</b>  Tiempo medio de respuesta de quejas: (57) :4,93 días  Tiempo medio de respuesta de sugerencias(32): 2,031 días  <b>Total quejas y sugerencias (89): 3,888 días</b></p> <p><b>Medición realizada en el mes de septiembre de 2013:</b>  Tiempo medio de respuesta de quejas: (85) : 4, 576 días  Tiempo medio de respuesta de sugerencias(41): 1,951 días  <b>Total quejas y sugerencias (126):: 3,722 días</b></p> <p>Se verifica registro de queja con número expediente 1251 (SGA), con fecha de inicio 18/02/2013, fecha de comunicación al interesado 19/02/2013, fecha de resolución 19/02/2013 y fecha de registro de salida 19/02/2013. La tramitación ha sido realizada en plazo. Se verifican correos electrónicos de comunicaciones.</p> <p>Se verifica registro de sugerencia con número expediente 1319 (SGI), fecha de inicio 19/04/2013, fecha de comunicación al interesado 19/04/2013, fecha de alerta del aplicativo informático de quejas y sugerencias 25/04/2013, fecha de resolución 26/04/2013 y fecha de registro de salida 26/04/2013. La tramitación realizada en plazo.</p>			



	<p>Se verifican correos electrónicos de comunicaciones.</p> <p>Se ha verificado que existe una divergencia en las fechas consignadas en el aplicativo informático de quejas y sugerencias, tanto la fecha de resolución y fecha de registro de salida de este expediente que aparece en ambos casos 29/04/2013, cuando en el registro en papel es 26/04/2013.</p>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.</p> <p>La medición del indicador actual se realiza con los trimestres acumulados pero se recomienda hacerla de forma parcial para mejorar el análisis obtenido en cada periodo. Se indica la posibilidad de estudiar variar la periodicidad de trimestral a semestral.</p> <p>Se deberían subsanar las fechas del expediente 1319 en el aplicativo informático de quejas y sugerencias a las consignadas en los registros en papel.</p> <p>Se recomienda disponer de muestras de expedientes de quejas y sugerencias para ofrecerlos a los auditores en casos de requerirlas de forma genérica.</p>



## ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO

PE02.2 Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

**VERIFICACIÓN: Queja dirigida al Servicio de Gestión Académica**

Nº de expediente 1251:

“Indica que el procedimiento de matriculación de las asignaturas extinguidas la información es incoherente y con errores.”

Fecha de inicio 18/02/2013. Evidencia: entrada formulario vía web.

Fecha de comunicación del interesado: 18/02/2013. Evidencia: correo electrónico al interesado el 18/02/2013.

Evidencia de envío de comunicación por correo electrónico al OEU el 18/02/2013.

Fecha de recepción de resolución 19/02/2013. Evidencia: correo electrónico de la OEU el 19/02/2013.

Fecha de finalización del proceso: 19/02/2013

Duración de la gestión de la queja: 1 día

Fecha de alerta en el aplicativo informático: 26/02/2013. No se hace uso de la alerta.

Fecha límite de respuesta de la queja: 28/02/2013

**Observaciones:**

- Se recomienda actualizar el flujograma para eliminar las referencias a “reclamación” o “reclamaciones” ya que se consideran en todos los casos quejas.
- Se recomienda actualizar y adecuar el flujograma del proceso en caso de entrada de una queja a través de un formato distinto al de papel.

**VERIFICACIÓN: Sugerencia dirigida al Servicio de Gestión de la Investigación**

Nº de expediente 1319:

“Indica mayor orientación para ser doctor, solicita curso básico para jóvenes investigadores”

Fecha de inicio 19/04/2013. Evidencia: entrada formulario vía web.

Fecha de comunicación del interesado: 19/04/2013. Evidencia: correo electrónico al interesado el 19/04/2013.  
Evidencia de envío de comunicación por correo electrónico al OEU el 19/04/2013.

Fecha de recepción de resolución en aplicativo informático: 29/04/2013. Evidencia: correo electrónico de la OEU el 26/04/2013.

Fecha de finalización del proceso: 26/04/2013

Duración de la gestión de la queja: 7 días

Fecha de alerta en el aplicativo informático: 25/04/2013. Se hace uso de la alerta.

Fecha límite de respuesta de la sugerencia: 29/04/2013

**Observaciones:**

- El usuario solicitante inicia la sugerencia exponiendo la eficacia del proceso de sugerencias tras cursar otra petición anterior.
- La resolución incluye un escrito del titular del Vicerrectorado afectado indicando como acción de mejora la inclusión de actividades formativas para el año siguiente, lo que evidencia un compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se evidencia que la fecha de finalización del proceso no coincide con la del aplicativo informático.
- Se recomienda actualizar y adecuar el flujograma del proceso en caso de entrada de una sugerencia a través de un formato distinto al de papel.