


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.

| | |
|--|--|
| PROCESO CLAVE | ▪ PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 24/09/2014. |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trinidad Alonso Moya. Coordinadora. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Alejandro Castillo López. |
| 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. |

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

- Tras la verificación de las no conformidades de auditoría interna NCAI.2013. 04 y NCAI.2013. 05, se concluye en auditoría que no es posible su cierre por no poder verificar la totalidad de las acciones correctivas planificadas.

Por otra parte, las observaciones indicadas en este informe de auditoría sobre las mediciones de los indicadores de procesos son coincidentes, en parte, con la descripción que dio origen a una de las anteriores no conformidades, así como con otras observaciones indicadas en el informe de auditoría interna del ciclo de gestión 2013 no abordadas totalmente.

Por lo que se considera como lo más adecuado, reconducirla a una nueva no conformidad actualizada a este ciclo de gestión con la finalidad de que, tras el análisis de causas por parte de la Unidad, se proceda a planificar las acciones correctivas oportunas para abordar definitivamente la revisión del sistema de indicadores y de su medición, asegurando su disponibilidad y evidenciando que su seguimiento permite valorar de la capacidad y eficacia de los procesos, que es la finalidad que tienen los indicadores en el sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, se considera necesario que en el plan de acciones correctivas que se incluya se planifique la revisión, si procede, de la documentación de los procesos (flujogramas y registros) y el sistema de responsabilidades de gestión de las Unidades en los procesos, incluyendo en dicha revisión la estimación de las observaciones de los informes de auditoría del anterior y actual ciclo de gestión.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.



- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, registros asociados y prestación del servicio. Se ha constatado una mejora significativa respecto a los registros con incidencias indicados en el informe de auditoría interna del anterior ciclo de gestión.

Se indican las siguientes observaciones:

- **PC 09.21. Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales.**

1. Se indica, para valoración por la Unidad, el estudio y conveniencia de la posibilidad de incorporar en la Herramienta Universitas XXI una opción que permita no computar en la carta de pagos conceptos que no correspondan, por tratarse de matriculación por traslado de expediente, cuando se realice por el mecanismo general de automátrícula (situación auditada en la secretaría del Campus de Linares).

- **PC 09.22. Gestión de los Reconocimientos y Transferencias.**

2. Se indica, para valoración por la Unidad, que en los supuestos en los que los reconocimientos de créditos se aplique las tablas, aun no documentadas en la carpeta de gestión de la Unidad, se anote en el expediente por el responsable de gestión la fecha exacta de la comunicación verbal del Director y, en su caso, la tabla que se ha aplicado y que se ha de incorporar en la carpeta de gestión. (Situación auditada en la secretaría del Campus de Linares).

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

Resultados Generales del Servicio de Gestión Académica.

1. Si bien en la auditoría interna y mediante información posterior se han verificado las mediciones de los indicadores y, en general, el cumplimiento del valor objetivo, se indican las siguientes observaciones:

2. La falta de disponibilidad a fecha de auditoría de la totalidad del cálculo de los valores de los indicadores y, en algunos supuestos, la no disponibilidad por el Servicio de Gestión Académica de los datos de la Secretaría de la Escuela Politécnica Superior de Linares, impide verificar el cumplimiento de la responsabilidad asignada al responsable de la Unidad de asegurar las mediciones de los indicadores, considerando que se corresponde a datos del curso 2012/2013.

3. El número de incidencias respecto a la disponibilidad de los valores del cálculo de los indicadores a fecha de auditoría interna, sigue reafirmando lo indicado en la no conformidad de auditoría interna del anterior ciclo de gestión: *Falta de sistematización en la obtención y disponibilidad de los valores de los indicadores asociados al proceso, limitando la constatación del seguimiento de la capacidad y eficacia de los procesos.* Para este ciclo en especial los relacionados con el proceso PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso y los referidos a los indicadores de los procesos con valores totales no computados en su totalidad (supuestos indicados en el informe que se han obtenido en la auditoría de Linares).

4. Respecto al Indicador I.[PC 09.11]-03 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria, se recomienda que se adopten las acciones que se estimen a efecto de la consecución del valor objetivo.



5. Respecto al Indicador I.[PC 09.21]-23 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet, se recomienda que se valore, de acuerdo con las causas indicadas, si es posible ajustar el valor del objetivo a un porcentaje real y que, quizás, pueda aportar información sobre la consecución o desviación de la previsión potencial de matrículas por internet y las que se realizan finalmente por este mecanismo.

6. Respecto al 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, se recomienda que se valore, de acuerdo con el análisis de causas que de forma detallada realiza la Unidad, por si es posible ajustar el valor del objetivo a un porcentaje real y que, quizás, pueda aportar información segmentada sobre la eficacia de la gestión cuando no es necesario subsanación de las solicitudes.

7. Se sigue recomendando que la Unidad revise su cuadro de indicadores para asegurar que, además, de los indicadores que expresan mediciones de actividad, se dispongan de otros que permitan medir, mediante el establecimiento de objetivos, otros aspectos de eficacia aportados en la gestión de los procesos. Se indica de forma especial respecto a los indicadores del proceso de gestión de títulos y tercer ciclo.

4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Se valora con la Unidad el análisis realizado de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013, aunque se solicita información detallada a efectos de su seguimiento preciso.



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.

| NO CONFORMIDAD AUDITADA | |
|---|---|
| código: | NCAI.2013. 04 |
| código/nombre proceso/s: | PC 09.12, PC 09.13, PC 09.23. PC 09.31, PC 09.32, PC 09.33. Gestión de las Pruebas de Acceso. Gestión de la Preinscripción. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. Gestión de Títulos No Oficiales. |
| Propuesta de resultado de verificación | No conformidad auditada y no cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna y conclusiones en informe ejecutivo. |

| NO CONFORMIDAD AUDITADA | |
|---|--|
| código: | NCAI.2013. 05 |
| código/nombre proceso/s: | PC 09.12, PC 09.13, PC 09.24. Gestión de las Pruebas de Acceso. Gestión de la Preinscripción. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales. Gestión de títulos oficiales. |
| Propuesta de resultado de verificación | No conformidad auditada y no cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna y conclusiones en informe ejecutivo. |

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|---------------------------------|--|
| PROCESO ESPECÍFICO | PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso M. Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica. |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo auditor del proceso. |

| OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS |
|---|
| Verificación de la 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 9.30 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica, completándose con la visita de auditoría en las dependencias del Servicio de Gestión Académica en la Escuela Politécnica del Campus de Linares |
| Evidencias. Actividades de verificación. |

**INDICADORES****INDICADORES DE PC 09.1. Gestión del acceso a la Universidad. Servicio de Gestión Académica.**

I.[PC 09.11]-01 Porcentaje de Centros de Educación Secundaria que realizan visitas a la Universidad de Jaén. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 94.28%. Se tienen identificada la causa de la no asistencia de algunos Centros a la UJA, coste económico del desplazamiento.

I.[PC 09.11]-02 Número de alumnos que participan en el programa (difusión UJA entre los futuros alumnos). A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 3.803 alumnos.

I.[PC 09.11]-03 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 30 días, no alcanzándose el objetivo de ≤ 15 días, se informa por el responsable que retraso interno en la elaboración de la planificación no ha afectado al desarrollo de las visitas que anualmente se realizan.

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. Se informa que el resultado es del 100%, se alcanza el objetivo establecido y se dispone de la segmentación por convocatoria de Selectividad y Mayores de 25 años.

I.[PC 09.12]-05 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 25 años. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 260 alumnos.

I.[PC 09.12]-06 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años. Resultado 55 alumnos.

I.[PC 09.12]-07 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 16 alumnos.

I.[PC 09.12]-08 Número de alumnos matriculados en selectividad. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 4366 alumnos, segmentados por la convocatoria de junio: 3.435 y de septiembre 931.

I.[PC 09.12]-09 Porcentaje de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 25 años. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 31,15%.



- I.[PC 09.12]-10 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 40 años. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 3,63%.
- I.[PC 09.12]-11 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 45 años. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 18,75%.
- I.[PC 09.12]-12 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de selectividad. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 44,20%, segmentado por convocatoria de Junio 63,43% y septiembre 58,10%.
- I.[PC 09.12]-13 Incidencias sobre el proceso de pruebas de acceso. Resultado 0 incidencias.
- I.[PC 09.13]-14 Número total de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Grado. A fecha de auditoría pendiente datos de la Junta de Andalucía, realizada la petición de datos por el Servicio de Gestión Académica con fecha 22/01/14. En noviembre de 2013 finalizó el proceso de preinscripción. Con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 1135 alegaciones.
- I.[PC 09.13]-15 Número de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Máster. A fecha de auditoría pendiente datos de la Junta de Andalucía, realizada la petición de datos por el Servicio de Gestión Académica con fecha 22/01/14. En noviembre de 2013 finalizó el proceso de preinscripción. Con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 1081 alegaciones.
- I.[PC 09.13]-16 Porcentaje de solicitudes de preinscripción validadas antes del plazo de matrícula. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 100%, se alcanza el objetivo establecido (100%).
- I.[PC 09.13]-17 Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 100%, alcanzándose el objetivo, se informa por el responsable que la justificación de los traslados de expedientes se expiden automáticamente en ventanilla, o en caso de solicitud por correo electrónico, por esta vía.
- I.[PC 09.13]-18 Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción. A fecha de auditoría no se ha obtenido el cálculo valor anual, con fecha 31 de enero se envían los datos por el responsable de la Sección, con un resultado de 100% alcanzándose el objetivo, se informa por el responsable que el sistema de traslados de expedientes se realizan a través de remesas generadas por Universitat XXI Académico, emitiendo los traslados los alumnos que han abonado las Tasas de Traslado de expediente.

INDICADORES PC 09.21. Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales.



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.

Resultado: 99,38% en plazo de un total de 2722 certificados emitidos, se supera el objetivo del 90%. A fecha de auditoría los datos del Campus de Linares no están incluidos en el indicador.

En auditoría en el Campus de Linares, fecha de auditoría se constata el control y cumplimiento de valor objetivo respecto a las certificaciones del actual curso, sin embargo no se ha obtenido el cálculo valor anual del curso anterior. Se procede a solicitud de la medición para el año 2013, remitiéndose archivo con el valor total y desglose por titulación. Los resultados son 100% en plazo de un total de 183 certificaciones.

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. Resultado: 100%, se supera el objetivo establecido del 95%, 1027 solicitudes de devolución, las devoluciones se realizan a través de un sistema de remesas realizadas con una regularidad aproximada de 15 días que permite cumplir con el plazo establecido.

I.[PC 09.21]-21 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. Resultado: -5,11%, se dispone de la segmentación: Grado, Máster oficial y 1º y 2º Ciclo.

I.[PC 09.21]-22 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas de nuevo ingreso. Resultado - 1,66%, se dispone de la segmentación: Grado, Máster oficial y 1º y 2º Ciclo.

I.[PC 09.21]-23 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Resultado: 80,88%, no se alcanza el objetivo del 90%. Se tienen identificadas las causas el incumplimiento y su análisis: Son excepciones a la normas de matrícula, principalmente autorizaciones de matrícula fuera de plazo, que no permiten realizar los trámites por Internet. Se dispone de un Objetivo funcional del Servicio para 2014 "Cumplimiento de plazos y normativa". Se dispone de la segmentación: Grado, Máster oficial y 1º y 2º Ciclo.

I.[PC 09.21]-24 Porcentaje de alumnos que realizan modificación de matrícula. Resultado: 31,23%. Se tienen identificadas las causas del alto grado de modificaciones, en Másteres Oficiales, comenzó el plazo de matrícula y no estaban a disposición de los alumnos los horarios de clase, lo que ha producido un gran número de modificaciones a la matrícula. Autorizaciones de modificaciones de matrícula fuera de plazo. Otra causa detectada son los itinerarios en las titulaciones, en las que los alumnos mezclan asignaturas de itinerarios produciéndose con posterioridad modificaciones. Realización de reconocimientos de créditos con posterioridad a la matrícula. Se dispone de la segmentación: Grado, Máster oficial y 1º y 2º Ciclo.

INDICADORES PC 09.22. Gestión de los reconocimientos y transferencias.

I.[PC 09.22]-25 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados. Resultado: 8,70% 1312 solicitudes sobre 15034 estudiantes de Grado y Máster Oficial, a fecha de auditoría no están incluidos los datos del Campus de Linares.

En auditoría en el Campus de Linares los datos del indicador es de 28,93% para el curso 2012-2013 (230 solicitudes de 795 alumnos computados). Los datos se disponen segmentados por titulaciones.

Se realiza la indicación de que se consulte a efectos de precisar si se están aplicando criterios homogéneos para el cálculo de este 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. Resultado: 87,12% no se alcanza el objetivo del 100% de 365 solicitudes, 318 en plazo. 47 no tramitadas en plazo de 20 días. Se ha realizado un análisis del incumplimiento (hoja Excel detallada), es debido a la subsanación de las solicitudes que retrasa la tramitación y por tanto que el plazo establecido inicialmente no se cumpla. Se ha implantado una acción de mejora, la atención presencial a los alumnos permitiendo que las solicitudes se presenten de forma correcta evitando su posterior subsanación. Se dispone de la segmentación por Centros. A fecha de auditoría no están incluidos los datos del Campus de Linares.

En auditoría en el Campus de Linares los datos del indicador se informa que es del 100%, según anotaciones y control de la responsable de gestión.

I.[PC 09.22]-27 Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias. Resultado: 94,97%, de 1312 solicitudes 66 fuera de plazo, se dispone de la segmentación por Centros. Se dispone del análisis de las resoluciones no emitidas en el plazo de dos meses, según establecido por la normativa: subsanación de solicitudes de los alumnos y retraso de los Centros en emitir las resoluciones. A fecha de auditoría no están incluidos los datos del Campus de Linares.

En auditoría en el Campus de Linares los datos del indicador se informa que es del 100%, según el control de la responsable de gestión sobre la tramitación previa y de la resolución formal.

I.[PC 09.22]-28 Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros). Resultado: 9 solicitudes.

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. Resultado: 81,91%, se alcanza el objetivo del 80%, de 365 solicitudes 299 en plazo. A fecha de auditoría no están incluidos los datos del Campus de Linares.

En auditoría en el Campus de Linares los datos del indicador se informa que es del 100%, según el control de la responsable de gestión sobre la aplicación de las tablas, o en su caso autorización verbal del Director de la Escuela. Sobre este aspecto se indica por los auditores la conveniencia de anotar en los expedientes la fecha de autorización verbal del Director.

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

I.[PC 09.23]-30 Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.

Resultado por convocatorias del curso 2012/13: Extraordinaria 1: 4,6%. Ordinaria 1: 6%. Ordinaria 2: 1,9%. Extraordinaria 2: 1,1% y con valor anual de 2,9%. A fecha de auditoría los datos del Campus de Linares no están incluidos en el indicador.

En auditoría en el Campus de Linares los datos del indicador es del 0,17% 99,82% (3 actas de 1711, que supone un porcentaje de acta en plazo del 99,82%), según el control de la responsable de gestión, con anotaciones detalladas para cada acta y sistema de alertas y comunicaciones a los profesores.

PC 09.24 Gestión de Títulos Oficiales



Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.24]-32 *Número de títulos oficiales expedidos al año* para el ciclo 2013 es de 3512 títulos, desglosados de la siguiente forma: 135 títulos de Grado expedidos, 2134 títulos de 1º y 2º ciclo expedidos, 1035 títulos de Máster expedidos y 208 títulos de Doctorado expedidos.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.24]-33 *Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados* para el ciclo 2013 es de 388 días.

Se verifica que la medición del 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* para el ciclo 2013 es de 619 días.

PC 09.25 Gestión del Tercer Ciclo

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-35 *Número de solicitudes de preinscripción* del curso académico 2012/13 es 198 solicitudes.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-36 *Número total de tesis leídas* del curso académico 2012/13 es de 71.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-37 *Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación* durante el curso académico 2012/13 es de 88 alumnos.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-38 *Número de alumnos que se matriculan en la tutela de tesis doctoral* durante el curso académico 2012/13 es de 468 alumnos.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-40 *Número de alumnos matriculados en cursos de formación continua* durante el curso académico 2012/13 es 342 alumnos correspondientes a los cursos de verano realizados.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-41 *Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas* durante el curso académico 2012/13 es de 73 enseñanzas. Este indicador no presenta valor objetivo. Este indicador a fecha de auditoría se encuentra pendiente de desglose por departamento, siendo solicitado se remite archivo por con segmentación por departamentos con fecha del 05/02/2014.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-42 *Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias* durante el curso académico 2012/13 es de 307 alumnos.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-43 *Número de cursos por departamento/áreas (enseñanzas propias ofertadas)* durante el curso académico 2012/13 se encuentra a fecha de auditoría pendiente de obtener, previo desglose de la información necesaria por departamentos/áreas, siendo solicitado se remite archivo por con segmentación por departamentos con fecha del 05/02/2014, el valor total es de 20 Títulos propios.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-44 *Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular* durante el curso académico 2012/13 es de 21 alumnos.



Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-45 *Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias* durante el ciclo 2013 es de 195 certificados.

Se verifica que la medición del indicador I.[PC 09.25]-46 *Número de títulos no oficiales expedidos al año* durante el ciclo 2013 es de 1186 títulos.

PROPUESTA OBSERVACIÓN.

1. Si bien en la auditoría interna y mediante información posterior se han verificado las mediciones de los indicadores y, en general, el cumplimiento del valor objetivo, se indican las siguientes observaciones:
2. La falta de disponibilidad a fecha de auditoría de la totalidad del cálculo de los valores de los indicadores y, en algunos supuestos, la no disponibilidad por el Servicio de Gestión Académica de los datos de la Secretaría de la Escuela Politécnica Superior de Linares, impide verificar el cumplimiento de la responsabilidad asignada al responsable de la Unidad de asegurar las mediciones de los indicadores, considerando que se corresponde a datos del curso 2012/2013.
3. El número de incidencias respecto a la disponibilidad de los valores del cálculo de los indicadores a fecha de auditoría interna, sigue reafirmando lo indicado en la no conformidad de auditoría interna del anterior ciclo de gestión: *Falta de sistematización en la obtención y disponibilidad de los valores de los indicadores asociados al proceso, limitando 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.* Para este ciclo en especial los relacionados con el proceso PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso y los referidos a los indicadores de los procesos con valores totales no computados en su totalidad (supuestos indicados en el informe que se han obtenido en la auditoría de Linares).
4. Respecto al Indicador I.[PC 09.11]-03 *Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria*, se recomienda que se adopten las acciones que se estimen a efecto de la consecución del valor objetivo.
5. Respecto al Indicador I.[PC 09.21]-23 *Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet*, se recomienda que se valore, de acuerdo con las causas indicadas, si es posible ajustar el valor del objetivo a un porcentaje real y que, quizás, pueda aportar información sobre la consecución o desviación de la previsión potencial de matrículas por internet y las que se realizan finalmente por este mecanismo.
6. Respecto al 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, se recomienda que se valore, de acuerdo con el análisis de causas que de forma detallada realiza la unidad, si es posible ajustar el valor del objetivo a un porcentaje real y que, quizás, pueda aportar información segmentada sobre la eficacia de la gestión cuando no es necesario subsanación de las solicitudes.



7. Se sigue recomendando que la Unidad revise su cuadro de indicadores para asegurar que, además, de los indicadores que expresan mediciones de actividad, se dispongan de otros que permitan medir, mediante el establecimiento de objetivos, otros aspectos de eficacia aportados en la gestión de los procesos.

8. Se indica de forma especial, respecto a lo indicado en el punto anterior, los indicadores del proceso de gestión de títulos y tercer ciclo.

| 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. Servicio de Gestión Académica ▪ José García Almagro. Servicio de Gestión Académica. ▪ José María García Moreno. Servicio de Gestión Académica. ▪ Manuela Campoy Gallardo. Servicio de Gestión Académica. ▪ Susana Blázquez López. Servicio de Gestión Académica. |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trinidad Alonso Moya. Coordinadora. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Antonio Martínez Olea. (Linares). ▪ Alejandro Castillo López. (Linares). |

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 9:30 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de varios expedientes de alumnos:

Alumna siglas MLGR con DNI identificado, en la modalidad de acceso a la Universidad por mayores de 25 años matriculado en el grado de enfermería. Se consulta expediente físico, figura fotocopia del DNI y calificación de acceso mayores de 25 años. Se consulta expediente en Universitas XXI Académico.

Alumna siglas MNLZ con DNI identificado, en la modalidad de acceso a la Universidad por selectividad, matriculado en el grado de enfermería. Se consulta expediente físico, figura fotocopia del DNI. Se verifica expediente de matrícula curso 12/13 en Universitas XXI Académico.



Alumna siglas MMM con DNI identificado, matriculada en el curso 12/13 en el máster en Turismo, Arqueología y Naturaleza, anulando matrícula, figurando en el expediente la devolución de 59,22. Con posterioridad realizó el Máster en prevención en Riesgos Laborales en el curso 12/13. Se verifica expedientes en Universitas XXI Académico.

Alumno siglas AFM con DNI identificado se verifica en expediente en Universitas XXI la realización de matrícula en el Aula de Automatricula el 17/07/2012, realizó modificación de matrícula en Secretaría con fecha 06/03/13. Consta en expediente beneficiario de Familia Numerosa y Becario del Ministerio de Educación: se consulta expediente físico y se contrasta fotocopia de Familia Numerosa, se consulta listado en Excel y listado de Universitas XXI Académico y aparece en listado de Becas concedidas de fecha 05/03/13.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

Servicio de Gestión Académica del Campus de Linares.

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 30/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

1. Se verifica la matriculación el 30/09/2013 del alumno de nuevo ingreso AMG, con DNI identificado, en la Titulación de Grado de Ingeniería Telemática. Se constata el registro de matrícula en el programa informático Universitas XXI, y se verifica la presentación y control de la documentación requerida (Acceso a la Universidad), así como la condición de becario. Se comprueba la elaboración de la correspondiente carta de pago por importe de 849,42 euros (con desglose de precios académicos por compensación y los administrativos). Se verifica el pago correspondiente con fecha del 30/09/2013, así como las fechas de los vencimientos aplazados. El proceso de matrícula se realiza mediante el mecanismo de automatricula, verificándose su incorporación en el acta de matriculación de alumnos.

2. Se verifica la matriculación de un alumno (AFC) por el procedimiento de traslado de expediente, curso 2013/2014, Titulación de Ingeniería Eléctrica. Se informa que el en proceso de matriculación se realiza cumplimentando la automatricula, situación prevista en estos supuestos en la Escuela Politécnica por ser mayor el número de plazas ofertadas que las demandadas.

Se verifica la elaboración de la carta de pagos por importe de 858,42 euros, constatándose con las asignaturas matriculadas e indicándose el desglose en fechas de los tres aplazamientos solicitados. A fecha de auditoría se constata el pago del primer vencimiento (09/10/2013) y el segundo (13/12/2013), estando indicado el tercero para fecha de 30/01/2014.

El sistema de matrícula utilizado implica que la obtención en el programa Universitas XXI de la carta de pagos imputa la totalidad de los conceptos establecidos para este mecanismo, debiendo, con posterioridad, realizar rectificación de la carta de pagos y, en su caso devolución, ya que el concepto de certificado de PAU (pruebas de acceso a la universidad) no correspondía a tratarse de una matriculación por traslado de expediente.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.
2. Se indica, para valoración por la Unidad, la posibilidad de incorporar en la Herramienta Universitas XXI una opción que permita no computar en la carta de pagos conceptos que no correspondan, por tratarse de matriculación por traslado de expediente, cuando se realice por el mecanismo general de automátrícula.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

| 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 López. Jefe de Planificación y Coordinación de Reconocimientos Académicos del Servicio de Gestión Académica. ▪ Antonio Martínez Jurado. Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica. ▪ José María García Moreno. Servicio de Gestión Académica. ▪ Concepción Hernández Montes. Servicio de Gestión Académica. |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Adelaida Cabrero Bueno. ▪ Antonio Martínez Olea. (Linares). ▪ Alejandro Castillo López. (Linares). |

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 9.30 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

GESTIÓN DEL PROCESO

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la trazabilidad de la gestión de proceso y la identificación y disponibilidad de los registros asociados de los siguientes expedientes de reconocimiento y transferencias y homologación de estudios extranjeros:



1. Solicitud de reconocimiento de prácticas externas por experiencia profesional del alumno C.C.L., con D.N.I. identificado.
2. Solicitud de reconocimiento de asignatura del alumno A.G.P., con D.N.I. identificado.
3. Solicitud de homologación de estudios extranjeros de A.K.S. con N.I.E. identificado.

En concreto, se procede a la verificación de los siguientes aspectos en relación con el primero de los expedientes auditados:

- Se verifica la solicitud de reconocimiento de prácticas externas por experiencia profesional del alumno (*R.[PC 09.22]-21 Registro de solicitudes de reconocimiento*) con fecha de 28/11/2012, su admisión, revisión de documentación y envío a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas para la emisión del correspondiente informe el 28/11/2012, así como el informe favorable del centro con fecha de 28/11/2012 y recibido en este Servicio de Gestión Académica el 5/12/2012. Se verifica el envío de la resolución al alumno el 5/12/2012, así como recordatorio de la resolución adoptada por correo electrónico el 21/12/2012.

- Se verifica finalmente la incorporación de la resolución a la aplicación Universitas XXI-Académico (*R.[PC 09.22]-23 UXXI-Académico Resoluciones de reconocimientos*).

Respecto al segundo de los expedientes, se comprueban los siguientes aspectos:

- Se verifica la solicitud de reconocimiento de asignatura Economía Política del Grado en Derecho de 22/11/2012 (*R.[PC 09.22]-21 Registro de solicitudes de reconocimiento*), su admisión, revisión de documentación y envío a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas para la emisión del correspondiente informe, así como el informe favorable del centro con fecha de 15/12/2012 y recibido en este Servicio de Gestión Académica el 18/01/2013. Se verifica el envío de la resolución al alumno el 18/01/2013.

- Se verifica finalmente la incorporación de la resolución a la aplicación Universitas XXI-Académico (*R.[PC 09.22]-23 UXXI-Académico Resoluciones de reconocimientos*).

Finalmente, respecto al tercer expediente auditado (homologación de estudios extranjeros), se verifican los siguientes aspectos:

- Se verifica la solicitud de inscripción en las pruebas de aptitud para la homologación de estudios extranjeros de Licenciatura en Filología Inglesa de 10/09/2012 (*R.[PC 09.22]-24 Registro de solicitudes de homologación de estudios extranjeros*), su admisión, revisión de documentación, especialmente el justificante de abono de las correspondientes tasas realizado el 5/09/2012.

- Se verifica la actividad de realización y evaluación de las pruebas de aptitud, en concreto, la calificación obtenida por la alumna (Apto) en la prueba de conjunto incluida en el acta de la convocatoria de febrero de 2013 (*R.[PC 09.22]-25 Calificaciones de las pruebas de aptitud*). Se comprueba la emisión del certificado académico (*R.[PC 09.22]-26 Certificado académico*).

PROPUESTA OBSERVACIÓN



1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como los registros asociados al mismo.

Servicio de Gestión Académica del Campus de Linares.

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 30/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

1. Se verifica en la matriculación del alumno (AFC) por el procedimiento de traslado de expediente, curso 2013/2014 en la Titulación de Ingeniería Eléctrica, la solicitud de reconocimientos de créditos (fecha del registro 7/10/2013), para las asignaturas, cursadas en la Titulación de la Energía en la Universidad de Málaga, de "Empresas", de "física I" y de "Informática".

Se verifica la certificación emitida por la Universidad de Málaga de la superación de las referidas asignaturas, indicando las correspondientes convocatorias, sí como el certificado PAU (Secretaría General de la UJA con fecha de 14/02/2011).

La gestión del reconocimiento se realiza mediante la aplicación de las tablas de correspondencia de reconocimientos o bien por resolución del Director de la Escuela Politécnica, para este alumno es mediante resolución comunicada verbalmente por el Director a la responsable de gestión (24/10/2014) aplicando tablas, aunque aún no incorporadas en la carpeta correspondiente de gestión, lo que permite que en Universitat XXI se verifique las tres asignaturas con reconocimientos de créditos. Formalmente se comunica la resolución en fecha de 20/01/2014 (registro de salida nº 65).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados, sin embargo se realiza la siguiente observación.
2. Se indica, para valoración por la Unidad, que en los supuestos en los que los reconocimientos de créditos se aplique las tablas, aun no documentadas en gestión, se anote en el expediente por el responsable de gestión, la fecha exacta de la comunicación verbal del Director y, en su caso, la tabla que se ha aplicado y que se ha de incorporar en la carpeta de gestión.

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|-------------------------------------|--|
| PROCESO ESPECÍFICO | PC 09.24. Gestión de Títulos Oficiales |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a Victoria Moreno Ratia. Jefa de Sección de Títulos. |

AUDITORES :

- Jesús Díaz Ortiz.
- Adelaida Cabrero Bueno.

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 13.00 horas del día 23/01/2014 en las dependencias de la Sección de Títulos.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso de gestión de títulos oficiales a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

GESTIÓN DEL PROCESO

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio de gestión de títulos oficiales del ciclo de gestión 2013 a través de los registros e indicadores asociados al expediente de expedición del título oficial de Ingeniero Industrial, especialidad Electrónica Industrial de L.A.G., con D.N.I. identificado.

En concreto, se verifica la trazabilidad de la gestión de la solicitud de expedición del título referido, con nº de solicitud 42404, de 15/11/2012, en la aplicación Universitas XX (*R.[PC 09.24]-38 Registro de solicitudes y resguardo de expedición de títulos oficiales*), comprobando el cumplimiento de los requisitos académicos y económicos en la aplicación a través del correspondiente Nodo de finalización.

Se comprueba la informatización de la solicitud y remisión del fichero encriptado al Ministerio de Educación el 11/01/2013 (*R.[PC 09.24]-39 Fichero encriptado según los requisitos del Ministerio de Educación*), en el lote 1/2013, con inclusión del solicitante. Se verifica el envío, el 15/01/2013, a la imprenta concesionaria para la impresión del título oficial. Se verifica recepción del archivo de imprenta el 8/05/2013 en Universitas XXI.

Finalmente, se comprueba la comunicación de disponibilidad para la retirada del título (*R.[PC 09.24]-41 Títulos oficiales impresos y firmados*) al interesado el 12/12/2013, procediendo éste a su recogida el 23/12/2013, quedando constancia en el Libro de registro de títulos oficial (*R.[PC 09.24]-42 Registro de entrega de títulos oficiales a los interesados*).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

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. Servicio de Gestión Académica |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trinidad Alonso Moya. Coordinadora. ▪ 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:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de la tramitación de la tesis de la doctoranda siglas: CTB con DNI identificado.

Se verifica las fases del proceso a través de la documentación en expediente y en Universitas XXI Académico: Aprobación del proyecto de Tesis por el departamento con fecha 22/05/12. Aprobación por la Comisión de Doctorado de la UJA del Proyecto de Tesis con fecha 30/05/12, también figura el registro de la Plantilla de Valoración del Proyecto de Tesis.

Se consulta correo electrónico de fecha 20/06/12 comunicando al Doctorando y Director de tesis la aprobación de la Tesis. Figura en expediente solicitud de una codirectora de Tesis.

Seguidamente se verifican los trámites para el Depósito de la Tesis, aportando la documentación la Doctoranda con fecha de registro 22/11/13 y abonando la Tasas por depósito.

Se verifica comunicación del Secretario de la Comisión de Doctorado, a todos los Departamentos de la UJA, del depósito de la Tesis y del inicio del plazo de 10 días para consultarla.

Se consulta página web de tercer ciclo donde figura el control del proyecto de tesis y sus diferentes fases de tramitación.

Se verifica la fase del Nombramiento del Tribunal, propuesta del departamento y la documentación anexa. La Comisión de Doctorado con fecha 19/12/13 autoriza la defensa de la tesis y nombra el tribunal.

Se realizan los trámites de envío de documentación a todos los miembros del Tribunal, Director de la Tesis y Doctorando por correo electrónico de fecha 07/01/2014. Comunicaciones del Secretario del Tribunal de defensa de Tesis de fecha 15/01/14 a la Comisión de Doctorado.

Se verifica Acta del Tribunal. Finalmente figura el abono de los derechos del Título de Doctorado con fecha 23/01/2014.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

| | |
|-------------------------------------|--|
| PROCESO ESPECÍFICO | PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Molina Cámara. Servicio de Gestión Académica. ▪ Rosario Llaveró Cuadrado. Servicio de Gestión Académica. |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trinidad Alonso Moya. Coordinadora. ▪ 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:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de un Curso de Verano de la Carolina, formación continua Curso 12/13: Negocio Bancario: un análisis crítico de su regulación actual y perspectivas de futuro, Se informa por el responsable que la aprobación del Curso corresponde directamente al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado. Se verifica programación de los Cursos de Verano de la Carolina en folleto divulgativo. Se verifica expediente del curso: figura Centro de gasto proporcionado por el Servicio de Contabilidad y Presupuesto 02.01.S5.05.

Se verifica en página web del Secretariado de Formación Continua acceso para preinscripción y la realización de automatrícula en cursos de formación continua.

Se verifica Preinscripción y Automatrícula del alumno con NIE identificado. Consta en el expediente del curso parte de firmas de asistencia de los alumnos, Acta final del curso en la que figura el alumno indicado y por último listado de entrega del Diploma.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

Se realiza valoración general y se solicita información detallada.