


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.

UNIDAD FUNCIONAL DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.
INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No están pendientes de verificación no conformidades para esta Unidad este proceso, pero se recomienda la participación, en lo que proceda, con la revisión del sistema de documentación del proceso que se indica en el informe de auditoría interna del Servicio de Gestión Académica.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, registros asociados y prestación del servicio.

Se indican las siguientes observaciones:

- **PC 09.33. Gestión de Títulos No Oficiales.**

1. Si bien se ha constado una mejora significativa respecto a los registros con incidencias indicados en el informe de auditoría interna del anterior ciclo de gestión, se sigue aconsejando que se establezcan criterios para sistematizar de identificación, disponibilidad y control del mismo (R.[PC 09.33]-69 Títulos no oficiales impresos y firmados).

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- En la auditoría interna y mediante información posterior se han verificado y ajustado el dato las mediciones de los indicadores y, en general, el cumplimiento del valor objetivo, así como la disponibilidad de Instrucción Técnica Interna para la gestión de los Indicadores. Se indican la siguiente observación general.



1. Se recomienda a la Unidad que estime seguir revisando 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, de acuerdo con las responsabilidades de gestión que les haya sido asignadas.

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

- Se verifica el análisis por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013, observando la aplicación de algunas mejoras, aunque se pospone un número significativo a la revisión de la documentación del proceso en el año 2014.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales. (UNAD)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

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:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 13:00 horas del día 23/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</p>
<p>INDICADORES:</p> <p>I.[PC 09.23]-31 Número de Trabajos Fin de Grado gestionados. A fecha de auditoría se facilita el resultado de 186, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión, y se informa que está pendiente de revisión final de los datos de la Unidad. Con fecha 30 de enero el responsable de coordinación de calidad de la Unidad envía los resultados definitivos con un resultado de 191.</p> <p>I.[PC 09.25]-39 Número total de Tribunales de tesis realizadas. A fecha de auditoría se facilita el resultado 76, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión, y se informa que está pendiente de revisión final de los datos de la Unidad. Con fecha 30 de enero el responsable de coordinación de calidad de la Unidad envía los resultados definitivos con un Resultado de 79.</p> <p>I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso). Resultado 0%, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión. Se alcanza el objetivo establecido de <=10%.</p> <p>I.[PC 09.33]-48 Número total de títulos no oficiales gestionados. Resultado 1756 títulos gestionados, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.</p>
<p>PROPUESTA OBSERVACIÓN.</p>



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

2. Se recomienda a la Unidad que estime seguir revisando 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, de acuerdo con las responsabilidades de gestión que les haya sido asignadas.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 09.33. Gestión de Títulos No Oficiales
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Ortega Peñas. Responsable de Gestión del Departamento de Filología Inglesa. ▪ Sonia Romón Villar. Responsable de Gestión del Departamento de Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal. ▪ Jesus D. Orta Ortega. Responsable de Gestión del Departamento de Organización de Empresas, Marketing y Sociología. ▪ Javier Ibancos Arnaldo. Responsable de Gestión del Departamento Física
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Trinidad Alonso Moya.

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 14.00 horas del día 23/01/2014 en las dependencias del Departamento de Filología Inglesa.

Evidencias. Actividades de verificación.

GESTIÓN DEL PROCESO**PUESTO: DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA INGLESA.**

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la realización de las actividades y control de registros asociados a los siguientes expedientes de gestión de títulos no oficiales:

1. Curso de formación *Aprender a hablar en público*, curso académico 2012/13, celebrado en marzo y abril de 2013, organizado por el Departamento de Filología Inglesa, con una duración de 50 horas.

- Se verifica la entrega por parte del responsable del curso de formación del listado con los 217 alumnos que han superado el mismo al objeto de realizar el correspondiente diploma acreditativo. En concreto, se comprueba la inclusión de la alumna M.C.A.M. en dicho listado.



- Se verifica la elaboración de los diplomas de acuerdo a la plantilla oficial (5/07/2013) (*R.[PC 09.33]-69 Títulos no oficiales impresos y firmados*) y su envío al director del curso y al Vicerrectorado de Docencia y Profesorado para su firma. Así, se comprueba que el diploma de la alumna M.C.A.M. se encuentra entre los enviados.

PUESTO: DEPARTAMENTO DE DIDÁCTICA DE LA EXPRESIÓN MUSICAL, PLÁSTICA Y CORPORAL.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la realización de las actividades y control de registros asociados a los siguientes expedientes de gestión de títulos no oficiales:

1. Curso de especialización *El libro como objeto de expresión y de creación* (código 2127), curso académico 2012/13, celebrado del 4/02/2013 al 22/02/2013, organizado por el Departamento de Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal.

- Se verifica los registros de solicitudes de matriculación, de acuerdo al periodo de matriculación establecido en la convocatoria del curso, del 2/11/2013 al 4/02/2013. Entre ellas, se comprueba la solicitud de 8/01/2013 de la alumna M.C.R.M., con D.N.I. 77361700-G.

- Se verifica el acta de actividad del curso, con inclusión de los alumnos que han superado de forma satisfactoria el mismo, de 2/03/2013. Se constata la calificación de la alumna M.C.R.M. (apto). El acta permite la elaboración de los diplomas acreditativos (*R.[PC 09.33]-69 Títulos no oficiales impresos y firmados*) y su envío al responsable para su firma.

- Se verifica finalmente el control de recogida de diplomas con el listado de alumnos que han obtenido el diploma acreditativo y el recibí, en su caso, de la retirada del mismo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN PARA AMBOS PUESTOS

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

2. Recomendación General. Si bien se ha constatado el registro de expedición de títulos no oficiales (*R.[PC 09.33]-69 Títulos no oficiales impresos y firmados*), se recomienda una sistematización de identificación, disponibilidad y control del mismo.

PUESTO: DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y SOCIOLOGÍA

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la realización de las actividades y control de registros asociados a los siguientes expedientes de gestión de títulos no oficiales:

1. Expediente "Jornadas Los Lunes Emprendemos", se constata que se envía a la unidad un Informe sobre la realización de dicho curso, con las personas matriculadas. Se hace el seguimiento a la alumna AGQ, con DNI identificado, matriculada el 6/3/2013, con calificación de apto, consultada en la base de datos que la Unidad ha diseñado para la gestión de estos cursos.



Se comprueba que se ha emitido el diploma el 3/6/2013. Los diplomas se imprimen desde un programa de ordenador y el diseño se adapta a los de la Universidad, se firman. A través de docencia virtual se informa que pueden retirar los diplomas, pero esta actuación no la realiza la Unidad y por tanto no hay constancia de ella. Existe un registro de retirada de diplomas, donde se anota la fecha en que son retirados, se comprueba que la alumna, aún no ha recogido su diploma acreditativo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

PUESTO: DEPARTAMENTO DE FÍSICA.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la realización de las actividades y control de registros asociados a los siguientes expedientes de gestión de títulos no oficiales:

Expediente "Curso Diseño de Circuitos Esquemáticos", es un curso semipresencial que tiene solo dos alumnos y ambos de nacionalidad argentina, se hace el seguimiento de AM, con DNI identificado, no hay datos de la matrícula de estos alumnos, pero sí un acta de calificación del día 20/12/2013 donde aparece como apto. Se ha emitido un título para este alumno que se le ha enviado por correo certificado, la copia del título está en el ordenador de la Unidad y fue emitido el 20/12/2013. En la Unidad, aún, no disponían de evidencias del envío del título, procediendo a su solicitud, que remiten mediante correo en fecha 04/02/2014, quedando verificado el envío con fecha de indicación del 23/01/2014 y confirmación de recepción con fecha 31/01/2014.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

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

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Sin especificaciones.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Código:	110-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		



Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Descripción:	El contexto actual de la gestión de estos procesos es la revisión normativa que está realizando la Universidad para los Títulos Propios y Formación Continua y la implantación de un módulo de gestión de este tipo de cursos a través de Universitas XXI, que está ya funcionando en la Sección de Postgrado y se ampliarán su utilización a otras Unidades, todas estas actuaciones conllevarán la actualización de los procesos relacionados con estos cursos
Actuaciones realizadas:	De momento todavía no se ha empezado a utilizar el módulo de cursos por parte de los miembros de la Unidad. El problema es que en algunos casos se utiliza una vez al año y el programa es complejo, desde la Unidad se considera que deberíamos tener un tutorial completo para poder utilizar la aplicación. Tenemos que consensuar el uso con el personal del Servicio de Gestión Académica.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Pendiente de Estudio la revisión de los procesos en 2014.

Código:	111-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Establecer una sistemática del proceso que evidencie en cada tipo de curso o actividad las responsabilidades básicas en la gestión, tanto de matriculación, gestión logística y expedición de títulos no oficiales. Responsabilidades en cuanto al control de los registros, referidos a las estructuras para la gestión		
Actuaciones realizadas:	Se comunica a todos los miembros de la Unidad que los cursos en los que la responsabilidad básica de la gestión, tanto de matriculación, gestión logística y expedición de títulos no oficiales es nuestra, son los títulos de especialización, cursos cortos y jornadas, en la reunión con todos los miembros de la unidad realizada el 21 de enero de 2014.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Reunión el 21-01-14 de los miembros de la Unidad, informando sobre la responsabilidad básica de la gestión en los procesos. Pendiente de estudio la revisión de los procesos en 2014.		

Código:	112-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda establecer una sistemática de verificación de los datos en el registro de los títulos expedidos de los cursos de formación continua.		



Actuaciones realizadas:	Se comunica a todos los miembros de la Unidad que a partir del año 2014 es necesario tener un registro de los títulos expedidos por cada Departamento. Se puede utilizar la base de datos de formación continua. En la reunión con todos los miembros de la unidad realizada el 21 de enero de 2014.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Reunión realizada con los miembros de la Unidad Funcional del 21-01-14, estando en estudio la revisión del proceso para 2014.

Código:	113-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	En expediente Curso de formación continua: Congreso "la segunda guerra púnica en la península ibérica", no figura el Registro R.[PC 09.32]-65 Actas, ni el registro R.[PC 09.32]-62 Control de asistencia. No consta registro R.[PC 09.33]-69 Registro de entrega de títulos no oficiales y de formación continua a los interesados. Según figura en el PC 09.33. Gestión de títulos no oficiales. Su control corresponde al Servicio de Gestión Académica, según se determina en la documentación del proceso		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Pendiente de estudio la revisión del proceso para 2014.		

Código:	114-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda actualizar las actividades del proceso PC 09.23. Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, actualmente no se realizan actividades relacionadas con los programas de asignaturas, no se ha evidenciado el registro R.[PC 09.23]-28 Programas de asignaturas. (Ámbito auditado puestos de gestión Ingeniería de Telecomunicación, ingeniería eléctrica, Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales y apoyo a los Departamentos-Linares-)		
Actuaciones realizadas:	El indicador programas de asignaturas de docencia oficial se ha anulado el proceso ha cambiado y nosotros no realizamos ninguna actividad.		



Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Pendiente de estudio la revisión del proceso para 2014.

Código:	124-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda que se valore la posibilidad de ajustar el valor objetivo del indicador I.[PC 09.33]-47 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso), según los resultados obtenidos en 2012.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Pendiente de estudio la revisión del proceso para 2014.		

Código:	125-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda que se verifique los datos de los cursos de formación continua, indicador I.[PC 09.33]-48 "Número total de títulos no oficiales gestionados", imputando los cursos que aparecen en la ficha del indicador		
Actuaciones realizadas:	Están verificados.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se ha confeccionado una Instrucción Técnica, disponible en página web de la Unidad para la gestión de los Indicadores.		

Código:	126-2013	Naturaleza:	Indicadores
----------------	----------	--------------------	-------------



Proceso:	PC 09.25 Gestión del Tercer Ciclo
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Descripción:	Se recomienda que se ajuste la medición del indicador I.[PC 09.25]-39 “Número total de Tribunales de tesis realizadas” a la periodicidad de la ficha del indicador, así como verificar la integridad de los datos. (Ámbito auditado puestos de gestión Ingeniería de Telecomunicación, ingeniería eléctrica, Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales)
Actuaciones realizadas:	Esta ajustada
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Se ha confeccionado una Instrucción Técnica, disponible en página web de la Unidad para la gestión de los Indicadores.