


**INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA:</b>	28/10/2016
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.</li> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditora.</li> <li>▪ Blas Morillas Morillas. Auditor.</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alfonso Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 09.1. Gestión del acceso a la Universidad.</li> <li>▪ PC 09.2. Gestión de la enseñanza oficial</li> <li>▪ PC 09.3. Gestión de la enseñanza no oficial</li> </ul>

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Información y Asuntos Generales, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS**

**No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No ha sido posible proceder a la verificación y cierre de las acciones correctivas incluidas en las no conformidades <i>NCAI.PC09.04.AI2013</i> y <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, por lo que se recomienda el mantenimiento de las mismas en el actual ciclo de gestión 2016.</li> <li>▪ Este mantenimiento se justifica en el desarrollo de los aspectos pendientes del <i>Plan de mejora para la implantación de las acciones correctivas de las No conformidades NCAI.PC09.04.AI2013</i> y <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, en su segunda edición de 23 de febrero de 2016, del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>
<b>Indicadores.</b>	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si bien, en general, se verifica la medición de algunos de los valores periódicos de los indicadores del proceso y la consecución, en su caso, de los objetivos establecidos, se propone una serie de recomendaciones.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda, en relación con los indicadores de los que no se ha podido aportar en auditoría interna de seguimiento su medición periódica (<i>I.[PC 09.13]-13. Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas, e I.[PC 09.13]-14. Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción</i>, la realización y disposición para la adecuada toma de decisiones del cálculo de los mismos de acuerdo al criterio temporal de medición establecido, o bien, proponer, a consideración de la Unidad, la revisión de los mismos de acuerdo a las acciones correctivas contenidas en la no conformidad <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, en la actualidad, pendiente de cierre.</li> <li>2. Dado que algunas de las mediciones de indicadores aportadas presentan en general valores históricos ampliamente superiores al valor objetivo establecido, se recomienda la revisión de dicho valor objetivo de los indicadores <i>I.[PC 09.2]-15.</i></li> </ol>



	<p><i>Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud, e I.[PC 09.22]-22. 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, de modo que se proceda al ajuste del mismo a la verdadera capacidad del proceso.</i></p>
<p><b>Compromisos de calidad incumplidos.</b> Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.</p>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Gestión Académica ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<p><b>Quejas y sugerencias e información directa de clientes.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.</p>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Gestión Académica de las quejas y recibidas, según la información procedente del Servicio de Información y Asuntos Generales y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</li> <li>▪ Se valora positivamente el hecho de que todas las quejas recibidas han sido respondidas en el plazo comprometido (10 días).</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1. Se recomienda profundizar en la valoración y análisis del sentido de las quejas recibidas de manera que, desde un enfoque reactivo como el actual, sean consideradas desde la mejora continua y desde la oportunidad de introducción de mejoras en el proceso.</p>


**INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.**

<b>PROCESO CLAVE</b>		<b>PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA</b>	
<b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>			
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.</li> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. Auditora.</li> <li>▪ Blas Morillas Morillas. Auditor.</li> </ul>		
<b>UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>	<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alfonso Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>
<b>1.- Verificación de No Conformidades</b>	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.		De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.
<b>2.- Indicadores</b>	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.		Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:
<b>3.-Compromisos de Calidad Incumplidos</b>	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.		Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.
<b>4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes</b>	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.		De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.

**1.- Verificación de No Conformidades**

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>CÓDIGO</b>	NCAI.PC09.04.AI2013
<b>PROCESO SIGC-SUA</b>	PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. 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.
<b>CÓDIGO</b>	NCAI.PC09.05.AI2013
<b>PROCESO SIGC-SUA</b>	PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.



<b>PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN</b>	<p>No ha sido posible proceder a la verificación y cierre de las acciones correctivas incluidas en las no conformidades <i>NCAI.PC09.04.AI2013</i> y <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, por lo que se recomienda el mantenimiento de las mismas en el actual ciclo de gestión 2016.</p> <p>Este mantenimiento se justifica en el desarrollo de los aspectos pendientes del <i>Plan de mejora para la implantación de las acciones correctivas de las No conformidades NCAI.PC09.04.AI2013</i> y <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, en su segunda edición de 23 de febrero de 2016, del Servicio de Gestión Académica.</p>
---	---

## 2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
I.[PC 09.13]-13. Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas.	100%	Semestral	--	--	No medido. Se solicitará su eliminación del sistema.
I.[PC 09.13]-14. Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	100%	Semestral	--	--	No medido. Se solicitará su eliminación del sistema.
I.[PC 09.2]-15. Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud.	>=90%	Mensual	X		
I.[PC 09.2]-16. Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	>= 95%	Mensual	X		
I.[PC 09.22]-22. 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	>=80%	Por convocatoria	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Si bien en general, se verifica la medición de algunos de los valores periódicos de los indicadores del proceso y la consecución, en su caso, de los objetivos establecidos, se proponen las siguientes recomendaciones:</p> <p>1. Se recomienda, en relación con los indicadores de los que no se ha podido aportar en auditoría interna de seguimiento su medición periódica (<i>I.[PC 09.13]-13. Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas</i>, e <i>I.[PC 09.13]-14. Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción</i>, la realización y disposición para la adecuada toma de decisiones del cálculo de los mismos de acuerdo al criterio temporal de medición establecido, o bien, proponer, a consideración de la Unidad, la revisión de los mismos de acuerdo a las acciones correctivas contenidas en la no conformidad <i>NCAI.PC09.05.AI2013</i>, en la actualidad, pendiente de</p>				



	<p> cierre.</p> <p>2. Dado que algunas de las mediciones de indicadores aportadas presentan en general valores históricos ampliamente superiores al valor objetivo establecido, se recomienda la revisión de dicho valor objetivo de los indicadores I.[PC 09.2]-15. <i>Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud, e I.[PC 09.22]-22. 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, de modo que se proceda al ajuste del mismo a la verdadera capacidad del proceso.</i></p>
--	---

### 3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

El Servicio de Gestión Académica ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.

### 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna sugerencia formal o procedente de otras fuentes informales de información a la gestión del proceso PC09, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Queja nº 2016/000021, de 26/01/2016	X		Comprobación e informe favorable por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica del estado de tramitación del expediente administrativo de solicitud de inscripción en máster (subsanción de Coordinador de Máster y adjudicación realizada).	--	--	
Queja nº 2016/000032, de 2/02/2016	X		Se indica por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica que se está trabajando para subsanar las dificultades técnicas surgidas para la adecuada gestión de la devolución de precios públicos por obtención de calificación de matrícula de honor.	--	--	
Queja nº 2016/000038, de 3/02/2016	X		Se comunica por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica la tramitación urgente del título solicitado por el alumno y la resolución de la situación lo antes posible.	--	--	
Queja nº 2016/000046, de 8/02/2016	X		Por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica se indica que la solicitud objeto de la queja ha sido tramitada conforme al procedimiento de gestión de la misma. Se comunica a los interesados que el título se	--	--	
Queja nº 2016/000070, de 21/02/2016	X					



			encuentra disponible para su retirada.			
Queja nº 2016/000108, de 13/04/2016	X		Por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica se indica que la solicitud objeto de la queja ha sido tramitada conforme al procedimiento de gestión de la misma. Se comunica al interesado que con fecha de 15 de abril el título ha sido enviado a la Subdelegación de Mallorca.	--	--	
Queja nº 2016/000143, de 31/05/2016	X		<p>Se informa a los solicitantes que en los títulos de la Universidad de Jaén (UJA) conveniados con FUNIBER este último actúa como intermediario en todos los trámites administrativos lo que implica que, cuando las gestiones se realizan a través de FUNIBER, las matrículas, solicitudes de títulos y los pagos de las tasas correspondientes en la UJA los realiza directamente FUNIBER en su nombre, ateniéndose a los precios públicos establecidos por Decreto para todas las Universidades públicas andaluzas y que anualmente aparecen recogidos en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Por lo que, cualquier reclamación con respecto a matrícula, títulos, etc. debe realizarla siempre ante FUNIBER y es FUNIBER quien, como intermediaria, debe ponerse en contacto con la Universidad de Jaén, presentar la reclamación en su nombre y, en su caso, aportar los justificantes correspondientes de que FUNIBER ha ingresado en la Universidad de Jaén los pagos correspondientes a su matrícula, tramitación de título, etc.</p> <p>La política de la UJA es atender siempre con presteza y buena voluntad todas las reclamaciones que recibe, pero ha de entender que su relación con la UJA está intermediada por FUNIBER y es ante FUNIBER ante quien debe presentar su reclamación dado que, independientemente de que usted se encuentre al corriente de pago y trámites con FUNIBER, su expediente sólo entra en el sistema de gestión de la UJA cuando FUNIBER hace efectivas las solicitudes y tramita el pago de las tasas correspondientes, y es a partir de ese momento cuando la Universidad inicia los trámites.</p>	--	--	



Queja nº 2016/000169, de 24/06/2016	X	Se informa por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica que se ha subsanado la emisión del certificado solicitado.	--	--	
Queja nº 2016/000173, de 29/06/2016	X	Se informa por parte del Jefe del Servicio de Gestión Académica que es necesaria la acreditación del pago de emisión del título.	--	--	
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Gestión Académica de las quejas y recibidas, según la información procedente del Servicio de Información y Asuntos Generales y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</p> <p>Se valora positivamente el hecho de que todas las quejas recibidas han sido respondidas en el plazo comprometido (10 días).</p> <p>Se recomienda profundizar en la valoración y análisis del sentido de la queja recibida de manera que, desde un enfoque reactivo como el actual, sean consideradas desde la mejora continua y desde la oportunidad de revisión del proceso objeto de la queja.</p>				