


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/02/2017, 9:30 h. 16/02/2017, 9:30 h.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a del proceso: Jesús Díaz Ortiz ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso M. Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC09.1 Gestión del acceso a la Universidad. ▪ PC09.2 Gestión de la enseñanza oficial. ▪ PC09.3 Gestión de la enseñanza no oficial.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.

Valoración.	<p>Se ha verificado en auditoría interna anual 2016 el nivel de implantación de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejora de la no conformidad NCAI.PC09.04.AI2013, pendiente de cierre. Se propone el cierre de la misma (Ver ficha de no conformidad).</p> <p>Si bien se ha verificado en auditoría interna anual 2016 el nivel de implantación de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejora de la no conformidad pendiente de cierre (NCAI.PC09.05.AI2013), no ha sido posible realizar el cierre de las mismas (ver ficha de no conformidad).</p>
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
---------------------------------------	---

2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. En relación con la gestión de los reconocimientos de créditos que necesitan informe preceptivo del Departamento académicamente responsable previo a la resolución de la Dirección del Centro, mientras que en la EPS de Linares se articula un doble envío (Departamento y Centro), el Servicio de Gestión Académica en Jaén gestiona el correspondiente trámite en una única solicitud al Centro. Por ello, se recomienda articular los mecanismos de coordinación necesarios que, a consideración de la Unidad, se consideren adecuados al objeto de uniformar el proceso de gestión de reconocimientos de créditos en los dos Campus universitarios.</p> <p>2. Se recomienda desarrollar los mecanismos de coordinación necesarios que, a consideración de la Unidad, se consideren adecuados al objeto de que los títulos que permiten el acceso al Curso de Experto en Cata de Aceite de Oliva Virgen se reciban ya homologados por el Comité Oleícola Internacional.</p>
---------------------------------------	--



3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, se verifica la medición de los valores anuales de la mayor parte de los indicadores del proceso y la consecución, también en la mayor parte de aquellos que lo tienen establecido, la consecución de los objetivos determinados. ▪ A pesar de la verificación de desviaciones en relación con la medición, no se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades internas. ▪ Se verifica la medición de los indicadores de los dos compromisos de calidad no integrados, así como la consecución de los objetivos planificados.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Se recomienda que se valore, en relación con los indicadores de los que no se ha podido aportar en auditoría interna su medición (<i>I.[PC 09.11]-01. Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria; 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 oportunidad de la utilización de las herramientas que proporciona el sistema de gestión de la calidad, como es la identificación de una No conformidad y el correspondiente plan de mejoras, que permita a la Servicio disponer en tiempo y forma de los resultados del indicador.</p> <p>Más aún cuando alguno de ellos (<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>) tiene un compromiso de calidad asociado (<i>Enviar la Carta de Pago a todos los alumnos de nuevo ingreso, solicitantes de traslado de expediente de acceso, que vayan cursar estudios fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud</i>).</p> <p>2. Se recomienda se aporte de forma única y coherente con las especificaciones o segmentaciones que se establezcan en la ficha del mismo, las mediciones en las que existe responsabilidad conjunta de medición entre el Campus de Jaén y la E.P.S. de Linares, dado que los resultados de la medición de éstos, se aportan de forma separada, dificultando su necesaria homogeneización e integración (<i>I.[PC 09.2]-15; I.[PC 09.22]-19; I.[PC 09.22]-20; I.[PC 09.22]-22; y I.[PC 09.23]-23</i>).</p> <p>3. El indicador <i>I.[PC 09.24]-26. Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados</i> (objetivo ≤ 400 días) presenta para el actual ciclo de gestión una medición que cumplen ampliamente con el objetivo establecido (179 días), por lo que se recomienda, a consideración de los responsables de la Unidad, valorar la oportunidad de revisar, adecuando a la verdadera capacidad del proceso, el anterior objetivo.</p> <p>4. Se recomienda determinar un objetivo para el indicador <i>I.[PC 09.24]-27. Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados</i> (en la actualidad, en análisis).</p> <p>5. En relación con el indicador <i>I.[PC 09.31]-33 Número de alumnos matriculados en cursos formación continua; e I.[PC 09.32]-38 Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias</i>, se recomienda aportar la medición del mismo respecto a todos</p>



	los cursos de formación continua gestionados (no únicamente de los cursos de verano).
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de las quejas y sugerencias recibidas en 2016. ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, en general, las respuestas emitidas en plazo y el análisis de las mismas. ▪ En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Si bien, se recomienda, a consideración de la Unidad, profundizar en los mecanismos de análisis de las quejas/sugerencias recibidas desde un enfoque de mejora continua (la idea de análisis de las quejas/sugerencias debe perseguir el desarrollo, en la medida de lo posible, de mejoras en el proceso).
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica e informa del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría Interna anual ciclo 2016.
Observaciones/ Recomendaciones	
6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente cómo el SGA analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.
Observaciones/ Recomendaciones	
7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	
Valoración.	Se verifica la plena operatividad del recurso Sistema de almacenamiento de expedientes de alumnos en papel (Archimóvil) a través de los expedientes auditados archivados de acuerdo a este recurso.
Observaciones/ Recomendaciones	


INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		13/02/2017, 9:30 h., 16/02/2017, 9:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a del proceso: Jesús Díaz Ortiz ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora. 	
UNIDAD:	▪ Servicio de Gestión Académica.	RESPONSABLE	▪ Alfonso M. Chico Medina.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	NCAI.PC09.04.AI2013
PROCESO SIGC-SUA	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.
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	Se ha verificado en auditoría interna anual 2016 el nivel de implantación de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejora de la no conformidad NCAI.PC09.04.AI2013, pendiente de cierre. Se propone el cierre de la misma (Ver ficha de no conformidad).

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	NCAI.PC09.05.AI2013
PROCESO SIGC-SUA	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.
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	Si bien se ha verificado en auditoría interna anual 2016 el nivel de implantación de las acciones correctivas contenidas en los planes de mejora de la no conformidad pendiente de cierre (NCAI.PC09.05.AI2013), no ha sido posible realizar el cierre de las mismas (ver ficha de no conformidad).



2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC09.2 Gestión de la enseñanza oficial.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique García Tudela. Jefe de Planificación y Coordinación de Matrícula. ▪ José M^a García Moreno. Jefe de Planificación y Coordinación de Gestión Académica (E.P.S. de Linares). ▪ Concepción Hernández Montes. Jefe de Secretaría (E.P.S. de Linares).
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría general del proceso PC09. Gestión Académico Administrativa se inicia a las 9:30 horas del día 13/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica. Dicho proceso de auditoría continúa el día 16/02/2017, a las 9:30 h, con la correspondiente visita de auditoría en las instalaciones del Servicio de Gestión Académica en la Escuela Politécnica Superior de Linares.

Evidencias. Actividades de verificación.

PC09.21. Gestión de la matriculación de enseñanzas oficiales. PC09.22. Gestión de los reconocimientos y transferencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados a los siguientes expedientes de matriculación y reconocimiento y transferencias de créditos:

1. Matrícula nº 554-134, de la alumna C.E.C., con D.N.I. identificado, en el Grado en Ingeniería Mecánica (código de Plan de estudios 134), curso académico 2015/16, comprobándose la condición de becario de la alumna (bonificación de 757,20€, pago de 65,92€).

Se verifica, en relación con la gestión del anterior expediente, la solicitud de cambio de grupo de la alumna C.E.C. (de grupo de tarde a grupo de mañana) nº 31.952, de 14/07/2015, justificada por matrícula en otros cursos oficiales, en su caso, curso de idiomas de la Escuela Oficial de Idiomas de Jaén, incompatible con el grupo de tarde asignado. Se comprueba la concesión del cambio de grupo solicitado. Con fecha de 15/07/2015, se le asigna el grupo 3 (grupo de mañana).

2. Matrícula nº 592-102, del alumno A.M.D.R., con D.N.I. identificado, en el Grado en Biología, curso académico 2015/16.

Se verifica, en relación con la gestión del anterior expediente, la solicitud de reconocimiento de créditos de la asignatura Química, superada por parte del alumno en las anteriores enseñanzas cursadas (Grado en Ciencias Ambientales). Se comprueba en el expediente del alumno la realización de la prueba de acceso a la Universidad en el curso académico 2013/14.

En su matrícula, consta que paga solo 54 créditos de los 60, por un importe de 741,70€ y que se le han reconocido los 6 créditos de la asignatura de Química, y se le hace una devolución de 75,72 €, comprobándose la devolución de pago de matrícula por resolución favorable de reconocimiento de créditos de una asignatura (Química).

El SGA utiliza una tabla de reconocimiento de créditos donde se anotan todos los que ya están reconocidos en veces anteriores para que el proceso se realice con mayor rapidez.



PC09.21. Gestión de la matriculación de enseñanzas oficiales. Servicio de Gestión Académica del Campus de Linares. PC09.22. Gestión de los reconocimientos y transferencias. Servicio de Gestión Académica del Campus de Linares.

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 16/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica en la E.P.S. de Linares.

En este caso, se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados a los expedientes de matriculación y reconocimiento y transferencias de créditos:

1. Se verifica la matriculación según carta emitida el 5/10/2016 (pago realizado 6/10/2016) del alumno de nuevo ingreso P.F.L., con DNI identificado, en la Titulación de Grado de Ingeniería de Química Industrial, código de titulación 144A (curso académico 2016/17).

Se constata el registro de matrícula en el programa informático Universitas XXI (*R.[PC 09.21]-16 Registro de solicitudes de matriculación en enseñanzas oficiales*), y se verifica la presentación y control de la documentación requerida (Acceso a la Universidad). Se comprueba la elaboración de la correspondiente carta de pago por el correspondiente importe (con desglose de precios académicos por compensación y los administrativos).

Se verifica el pago correspondiente con fecha del 6/10/2016, así como las fechas de los vencimientos aplazados. El proceso de matrícula se realiza mediante el mecanismo de automatrícula, verificándose su incorporación en el acta de matriculación de alumnos.

Se verifica asimismo, la solicitud de reconocimientos de créditos de 5/10/2016 para las asignaturas cursadas en la Titulación de origen (*R.[PC 09.22]-21 Registro de solicitudes de reconocimiento*) (Grado en Química, previamente realizado)

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 Superior de Linares, para este alumno se realiza mediante la segunda posibilidad, lo que permite que en Universitas XXI sea posible verificar las asignaturas con reconocimientos de créditos (*R.[PC 09.22]-23 UXXI-Académico Resoluciones de reconocimientos*).

En concreto, se comprueba que la asignatura Química Física I, que el alumno tiene superada en su titulación de origen, ha sido objeto de solicitud de reconocimiento de créditos, con fecha de 5/10/2016, por la asignatura Ingeniería Térmica del Grado de Ingeniería de Química Industrial (perteneciente al Departamento de Ingeniería Mecánica y Minera). Así, se comprueba la solicitud de informe al departamento, pues no existe tabla de correspondencia de reconocimientos, de 6/10/2016 (registro de salida de la Secretaría de la EPS de Linares núm. 844).

Se verifica asimismo el correspondiente informe de reconocimiento de 14/11/2016 del Departamento indicado, desfavorable, fundado en no coincidir contenidos solicitados con los cursados y superados previamente. Se verifica la posterior resolución desfavorable del Director de la E.P.S. de Linares de 13/12/2016 (registro de salida de la Dirección del centro núm. 205), en la que se incluye el no reconocimiento de la asignatura Ingeniería Térmica (*R.[PC 09.22]-23 UXXI-Académico Resoluciones de reconocimientos*).



2. Se verifica la matriculación del alumno F.M.P.M., con DNI identificado, por el procedimiento de traslado de expediente externo, curso 2016/2017, Grado de Ingeniería Telemática, código de titulación 145A.

Se constata el registro de matrícula en el programa informático Universitas XXI (*R.[PC 09.21]-16 Registro de solicitudes de matriculación en enseñanzas oficiales*), y se verifica la presentación y control de la documentación requerida (traslado de expediente desde el Grado en Ingeniería Telemática de la Universidad de Granada). Se comprueba la elaboración de la correspondiente carta de pago, así como la condición de becario del alumno. Se comprueba la emisión de carta de pago de 3/10/2016, su vencimiento el 11/10/2016, así como el cobro de la misma el 4/10/2016 (con desglose de precios académicos por compensación y los administrativos), así como las fechas de los vencimientos aplazados. El proceso de matrícula se realiza mediante el mecanismo de automatrícula, verificándose su incorporación en el acta de matriculación de alumnos.

Se verifica asimismo, la solicitud de reconocimientos de créditos de 3/10/2016 para las asignaturas cursadas en la Titulación de origen (*R.[PC 09.22]-21 Registro de solicitudes de reconocimiento*). La gestión del reconocimiento se puede realizar mediante la aplicación de las tablas de correspondencia de reconocimientos o bien por resolución del Director de la Escuela Politécnica, para la solicitud de este alumno es mediante la segunda posibilidad.

En concreto, se realizan dos comprobaciones. En primer lugar, se verifica la solicitud de reconocimiento de la asignatura Señales y circuitos a partir de la asignatura previamente superada Análisis de circuitos, constatándose que, al tratarse de formación básica del título, el Director de la EPS de Linares ha resuelto de forma favorable dicha solicitud, el mismo 3/10/2016 (registro de salida núm. 794).

En segundo lugar, al no tratarse de formación básica, se verifica la solicitud de informe de reconocimiento de 3/10/2016 (registro de salida de la Secretaría de la EPS de Linares núm. 786) al Departamento de Ingeniería de la Telecomunicación de la asignatura previamente cursada Teoría de la comunicación, por la del mismo nombre en la actual titulación matriculada, y el informe del departamento desfavorable al reconocimiento solicitado, de 27/10/2016, firmado por el Director del departamento.

Se verifica la posterior resolución del Director de la E.P.S. de Linares de 13/12/2016 (registro de salida de la Dirección del centro núm. 201), en la que se incluye el reconocimiento de Señales y circuitos, y el no reconocimiento de Teoría de la comunicación (*R.[PC 09.22]-23 UXXI-Académico Resoluciones de reconocimientos*).

Se comprueba la elaboración de la tabla de equivalencia del caso verificado, para futuros reconocimientos automáticos.

3. Se verifica el expediente de devolución de precios públicos núm. 673, de la alumna S.C.C., con D.N.I. identificado, del Grado en Ingeniería Civil.

Se comprueba en el expediente la solicitud de devolución de precios públicos indebidamente ingresados de 1/02/2017, por un importe de 124,01€, justificado porque la alumna es becaria e integrante de familia numerosa de 1ª categoría y esa circunstancia no ha sido tomada en cuenta al realizar la matrícula vía automatrícula.

El Servicio de Gestión Académica en la EPS de Linares gestiona el mismo 1/02/2017 la solicitud de devolución a través de la web de devoluciones (introducción de solicitud y confirmación, previa comprobación de número de cuenta bancaria a la realizar la devolución). Se verifica la tramitación de la devolución en la remesa de propuesta de pago núm. 2664, del mismo 1/02/2017 (devoluciones de gestión académica 20170201).



Finalmente, el 7/02/2017 se comunica desde el Servicio de Gestión Académica a la Secretaría de la EPS de Linares mediante correo electrónico que la remesa ha sido abonada con fecha de 3/02/2017.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como los registros asociados al mismo de acuerdo con las características específicas de cada uno de los expedientes auditados. Sin embargo, se propone la siguiente indicación:

1. En relación con la gestión de los reconocimientos de créditos que necesitan informe preceptivo del Departamento académicamente responsable previo a la resolución de la Dirección del Centro, mientras que en la EPS de Linares se articula un doble envío (Departamento y Centro), el Servicio de Gestión Académica en Jaén gestiona el correspondiente trámite en una única solicitud al Centro. Por ello, se recomienda articular los mecanismos de coordinación necesarios que, a consideración de la Unidad, se consideren adecuados al objeto de uniformar el proceso de gestión de reconocimientos de créditos en los dos Campus universitarios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	<i>PC09.3 Gestión de la enseñanza no oficial.</i>
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Molina Cámara. Jefe de la Sección de Estudios de Postgrado. ▪ Rosario Llaveró Cuadrado. Servicio de Gestión Académica.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría general del proceso PC09. Gestión Académico Administrativa se inicia a las 9:30 h. del día 13/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

Evidencias. Actividades de verificación.

PC09.31 Gestión de la matriculación de las enseñanzas no oficiales. PC09.32 Gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial. PC09.33 Gestión de títulos no oficiales.

Se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados a los siguientes expedientes de gestión académica de enseñanzas no oficiales:

1. Expediente del alumno R.A.G., con DNI identificado, que asiste al Curso de verano en Torres “Vieja y nueva política. Una nueva Constitución para un nuevo tiempo”, celebrado los días 25 y 26 de julio de 2016 (expediente con código 017-0).

Se verifica la inscripción del alumno en dicho curso y la realización de la correspondiente solicitud de matrícula, formalizada con el abono de la misma en modalidad reducida (por un importe de 20€) por estar matriculado en la Universidad de Jaén, para lo cual se aporta expediente económico de matrícula oficial como justificante de tal circunstancia.

Se comprueba finalmente, el registro de asistencia y la emisión del correspondiente título acreditativo de realización del curso, que retira el coordinador de los Cursos, José Manuel Castro para hacer entrega de los mismos en el acto de clausura de la actividad formativa de enseñanza no oficial.



2. Expediente de la alumna H.H. con núm. de pasaporte identificado, matriculada en el XIV Título de Experto en Cata de Aceite de Oliva Virgen, coordinado por Sebastián Sánchez Villasclaras (expediente con código 2486).

Se verifica que la solicitud de inscripción de la alumna es de 1/06/2016, la resolución de aceptación en el mismo, de 8/09/2016 y el abono, mediante transferencia bancaria a Formación Permanente de la matrícula, de 30/09/2016. Se comprueba que la transferencia de matrícula se realiza de varios alumnos a la vez.

Se constata en visita de auditoría que, para su inscripción en este curso, los alumnos tienen que presentar su DNI o pasaporte y la documentación que acredita que tienen titulación superior, como elemento previo de acceso al mismo. Ello, provoca no pocas dificultades de equivalencia de títulos universitarios españoles con enseñanzas superiores extranjeras, sobre todo de fuera del Espacio Europeo de Educación Superior. Como mejora, el Servicio de Gestión Académica trabaja hacia el objetivo de que todos los títulos que permiten el acceso al Curso de Experto en Cata de Aceite de Oliva Virgen se reciban ya homologados por el Comité Oleícola Internacional.

Dado que el curso consta de 6 módulos y no es necesario completarlos todos dada su estructura modular, se verifica que la alumna auditada ha superado los 6 módulos y tiene la calificación de APTA.

Por su parte, se comprueba así mismo que la alumna M.G.A., con DNI identificado y que ha cursado dicho curso, al no estar en posesión de titulación superior alguna, sólo es posible emitir por su participación, certificado de asistencia.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como los registros asociados al mismo de acuerdo con las características específicas de cada uno de los expedientes auditados. Sin embargo, se propone la siguiente indicación:

1. Se recomienda desarrollar los mecanismos de coordinación necesarios que, a consideración de la Unidad, se consideren adecuados al objeto de que los títulos que permiten el acceso al Curso de Experto en Cata de Aceite de Oliva Virgen se reciban ya homologados por el Comité Oleícola Internacional.



3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Sí	No	
I.[PC 09.11]-01 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria	<=15 días	Anual	---	---	A fecha de auditoría no se dispone de los resultados de medición del indicador.
I.[PC 09.12]-02 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 25 años.	NP	Anual	Medición anual: 194 alumnos matriculados en pruebas de acceso para mayores de 25 años.		
I.[PC 09.12]-03 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 30 alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.		
I.[PC 09.12]-04 Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 31 alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.		
I.[PC 09.12]-05 Número de alumnos matriculados en selectividad	NP	Por convocatoria	Medición anual: 4199 alumnos matriculados en selectividad.		
I.[PC 09.12]-06 Porcentaje de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 25 años.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 17,52%		
I.[PC 09.12]-07 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 6,66%		
I.[PC 09.12]-08 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 28%		
I.[PC 09.12]-09 Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de selectividad.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 38,62%		
I.[PC 09.12]-10 Incidencias sobre el proceso de pruebas de acceso	NP	Por convocatoria	Sin reclamaciones		
I.[PC 09.13]-11 Número total de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Grado.	NP	Por convocatoria	Medición anual: 1211 alegaciones a preinscripción de títulos de Grado.		
I.[PC 09.13]-12 Número de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Máster	NP	Por convocatoria	Medición anual: 1217 alegaciones a preinscripción de títulos de Máster.		
I.[PC 09.13]-13 Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas 1.- Enviar la Carta de Pago a todos los alumnos de nuevo ingreso, solicitantes de traslado de expediente de acceso, que vayan cursar estudios fuera de	100%	Semestral	---	---	A fecha de auditoría no se dispone de los resultados de medición del indicador.



la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud.					
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	---	---	A fecha de auditoría no se dispone de los resultados del indicador.
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. 2.-Elaborar el 90% de las Certificaciones Académicas Personales y su envío al órgano competente en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su solicitud (excluyendo del cómputo el mes de agosto, Semana Santa, Navidad y feria).	>=90%	Mensual	Medición anual Jaén: 99,27% Medición anual E.P.S. de Linares: 100%. Se aporta de forma separada la medición de este indicador en el Campus de Jaén y la E.P.S. de Linares.		
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 3-Tramitar el 95% de las solicitudes de devolución de tasas y precios públicos en un plazo no superior a 20 días desde la solicitud del interesado, con excepción de los meses de Agosto y Diciembre.	>= 95%	Mensual	Medición anual: 100%		
I.[PC 09.21]-17 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	NP	Anual	Medición anual: -3,10%		
I.[PC 09.21]-18 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=80%	Anual	Medición anual: 90,96%		
I.[PC 09.22]-19 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	NP	Por convocatoria	Medición anual E.P.S. de Linares: 17,23% Medición anual Jaén (Grados): 5,1% Medición anual Jaén (Másteres): 0,37%		
I.[PC 09.22]-20 Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias.	NP	Anual	Medición anual: 98,31%		
I.[PC 09.22]-21 Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).	NP	Anual	Medición anual: 4 solicitudes		



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 4.- En el caso de no existan precedentes recogidos en tablas de adaptación o reconocimiento, enviar el 80% de las Resoluciones en el plazo máximo de dos meses desde el fin del plazo de solicitud.	>=80%	Por convocatoria	Medición anual: 98,75%		
I.[PC 09.23]-23 Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.	NP	Por convocatoria	Actas pendientes de firma Campus Las Lagunillas: 19,8% en convocatoria extraordinaria 1; 7,5% en convocatoria ordinaria 1; 7,6% en convocatoria ordinaria 2; 0,6% en convocatoria extraordinaria 2 Actas pendientes de firma E.P.S. de Linares: 2,78% en convocatoria extraordinaria 1; 4,26% en convocatoria ordinaria 1; 5,91% en convocatoria ordinaria 2; 0,5% en convocatoria extraordinaria 2		
I.[PC 09.24]-25 Número de títulos oficiales expedidos al año	NP	Anual	Medición anual: 3.576 títulos oficiales expedidos.		
I.[PC 09.24]-26 Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	<=400 días	Anual	Medición anual: LRU/Grado: 179 días		Revisar objetivo del indicador
I.[PC 09.24]-27 Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	En análisis	Semestral	Medición anual: 251 días.		Proponer objetivo del indicador
I.[PC 09.25]-28 Número de solicitudes de preinscripción	NP	Anual (por convocatoria)	Medición anual: 275 solicitudes de preinscripción.		
I.[PC 09.25]-29 Número total de tesis leídas	NP	Anual	Medición anual: 128 tesis leídas.		
I.[PC 09.25]-30 Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación	NP	Por programas	Medición: 3 alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación		
I.[PC 09.25]-31 Número de alumnos que se matriculan en tutela de tesis doctoral	NP	Anual	Medición anual: 680 alumnos matriculados en tutela de tesis doctoral.		
I.[PC 09.31]-33 Número de alumnos matriculados en cursos formación continua	NP	Anual	Medición anual: 153 alumnos matriculados en cursos de verano.		Corresponde solo a los alumnos de los cursos de verano que se gestionan desde el Servicio de Gestión Académica y no al resto de cursos de formación continua



					organizados en la Universidad y gestionados por la UNAD. No existe indicador para la totalidad de los cursos.
I.[PC 09.31]-34 Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas.	NP	Anual	Cursos que se ofertan: 72 expedientes.		
I.[PC 09.31]-35 Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias	NP	Anual	Medición anual: 495 alumnos		
I.[PC 09.31]-36 Número cursos por departamento/áreas (enseñanzas propias) ofertadas.	NP	Anual	Cursos por departamentos: 24 expedientes		
I.[PC 09.31]-37 Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular	NP	Anual	Medición anual: 15 alumnos		
I.[PC 09.32]-38 Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias.	NP	Anual	Medición anual: 175 certificados de ponentes en enseñanzas propias.		La medición se refiere solo los cursos de verano y no la totalidad de los certificados de ponentes de enseñanzas propias.
I.[PC 09.33]-39 Número de títulos no oficiales expedidos al año.	NP	Anual	Medición anual: 453 títulos no oficiales expedidos.		
Valoración de auditoría	<p>En general, se verifica la medición de los valores anuales de la mayor parte de los indicadores del proceso y la consecución, también en la mayor parte de aquellos que lo tienen establecido, la consecución de los objetivos determinados.</p> <p>A pesar de la verificación de desviaciones en relación con la medición, no se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades.</p> <p>Se proponen las siguientes observaciones/propuestas de mejora:</p> <p>1. Se recomienda que se valore, en relación con los indicadores de los que no se ha podido aportar en auditoría interna su medición (<i>I.[PC 09.11]-01. Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria; 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 oportunidad de la utilización de las herramientas que proporciona el sistema de gestión de la calidad, como es la identificación de una No conformidad y el correspondiente plan de mejoras, que permita a la Servicio disponer en tiempo y forma de los resultados del indicador.</p> <p>Más aún cuando alguno de ellos (<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>) tiene un compromiso de calidad asociado (<i>Enviar la Carta de Pago a todos los alumnos de nuevo ingreso, solicitantes de traslado de expediente de acceso, que vayan cursar estudios fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud</i>).</p> <p>2. Se recomienda se aporte de forma única y coherente con las especificaciones o segmentaciones que se establezcan en la ficha del mismo, las mediciones en las que existe responsabilidad conjunta de medición entre el Campus de Jaén y la E.P.S. de Linares, dado que los resultados de la medición de éstos, se aportan de forma separada, dificultando su necesaria homogeneización e integración (<i>I.[PC 09.2]-15; I.[PC 09.22]-19; I.[PC 09.22]-20; I.[PC 09.22]-22; y I.[PC 09.23]-23</i>).</p>				



3. El indicador I.[PC 09.24]-26. *Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados* (objetivo ≤ 400 días) presenta para el actual ciclo de gestión una medición que cumplen ampliamente con el objetivo establecido (179 días), por lo que se recomienda, a consideración de los responsables de la Unidad, valorar la oportunidad de revisar, adecuando a la verdadera capacidad del proceso, el anterior objetivo.
4. Se recomienda determinar un objetivo para el indicador I.[PC 09.24]-27. *Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados* (en la actualidad, en análisis).
5. En relación con el indicador I.[PC 09.31]-33 *Número de alumnos matriculados en cursos formación continua;* e I.[PC 09.32]-38 *Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias*, se recomienda aportar la medición del mismo respecto a todos los cursos de formación continua gestionados (no únicamente de los cursos de verano).

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
1.- Realización por todos los alumnos de Doctorado de la Automatrícula por internet	Porcentaje de alumnos de Doctorado que realizan la Automatrícula por internet	100%	100%		
2.-Asesorar a los usuarios y usuarias, previamente a la solicitud de matrícula, sobre las convalidaciones a que tengan derecho por haber superado Ciclos Formativos	Información sobre convalidaciones de CFGS disponible, publicada y fácilmente accesible a los usuarios y usuarias en la página web del Servicio de Gestión Académica		X		Información publicada en: http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sga/tramites/grado/reconocimiento/cfgs
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores de los dos compromisos de calidad no integrados, así como la consecución de los objetivos planificados.				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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 núm. 2016/000176. Sobre emisión del Suplemento Europeo al Título (SET)	X		El SGA valora el actual desarrollo de la emisión del SET. Problemas de índole técnica y normativa dificultan la atención al objeto de la queja presentada.		X	
Queja núm. 2016/000186. Sobre clave de acceso proporcionada para	X		Se resuelve incidencia sobre clave de acceso a automatrícula recibida por el alumno del DUA.		X	



realización de automatrícula.						
Queja núm. 2016/000224. Sobre incidencia en acta de examen.	X		El objeto de la queja es una incidencia en el expediente académico del alumno, como efecto de actuación técnica sobre dicho expediente.		X	
Queja núm. 2016/000339. Sobre incidencia código título.	X		Como resultado de la asignación de nuevos códigos por parte del Ministerio a los títulos de Doctor dependiendo de la fecha de finalización del mismo, para tramitar el pretítulo es necesario haber iniciado los trámites del título.		X	
Queja núm. 2016/000441. Sobre reconocimiento de créditos	X		Se constata, en relación con la solicitud de reconocimiento de créditos del alumno, un fallo de coordinación interno que se está solucionando.		X	
Sugerencias	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	
Sugerencia núm. 2016/000325. Sobre tiempos de respuesta a correos solicitando información.	X		Desde el SGA se admiten las dificultades para recopilar información solicitada por correo electrónico del Campus. Se indica cómo se ha actuado y se sugiere el uso del correo personal del responsable de la gestión para agilizar la respuesta.		X	
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la conformidad de la gestión de las quejas y sugerencias recibidas en 2016.</p> <p>Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, en general, las respuestas emitidas en plazo y el análisis de las mismas.</p> <p>Si bien, se recomienda, a consideración de la Unidad, profundizar en los mecanismos de análisis de las quejas/sugerencias recibidas desde un enfoque de mejora continua (la idea de análisis de las quejas/sugerencias debe perseguir el desarrollo, en la medida de lo posible, de mejoras en el proceso).</p>					

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	

Valoración de auditoría	En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.				

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.



Código:	32-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se detectan algunos indicadores “planos”, con un valor constante de cero. Se recomienda revisar la idoneidad de dichos indicadores, teniendo presente la opción de eliminarlos y abrir una No Conformidad interna en el caso de generarse alguna incidencia al respecto.		
Actuaciones realizadas:	Se ha iniciado una revisión profunda del proceso, que incluye la revisión de los indicadores.		
Resultados de seguimiento:	No ha sido posible evidenciar el nivel de revisión indicado. Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	33-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Respecto a la actividad de preinscripción: Se recomienda recoger datos de percepción del usuario exclusiva de dicha actividad. Se recomienda recoger información sobre el uso del portal web del Distrito Único Andaluz, dado que existe la posibilidad de retroalimentar dicho portal en beneficio propio.		
Actuaciones realizadas:	Estamos valorando la realización de encuestas post-servicio, si bien en el caso de la preinscripción resulta un poco más complicado, debido a que intervienen nueve universidades y el usuario que decide estudiar en la UJA no siempre se dirige a la UJA para realizar consultas y gestiones.		
Resultados de seguimiento:	No ha sido posible evidenciar el nivel de propuesta indicado. Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de encuestas post-servicio del SGA.		
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	34-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se recomienda recoger un indicador relativo al “volumen de impago en confirmación de admisión de matrícula”, estableciendo un valor de control o umbral que es el que desencadenaría la apertura de un segundo plazo o acciones a tomar.		
Actuaciones realizadas:	Se ha propuesto un indicador para el curso 2016-17. Hemos medido este indicador en el presente curso, verificando algunas dificultades para conseguir los objetivos.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		



Verificación, si procede:	No implantada.
----------------------------------	----------------

Código:	35-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se recomienda, en línea con lo indicado en la preinscripción, buscar opciones para determinar datos de percepción sobre el proceso de matriculación. En este caso y al realizarse generalmente a través de la página web de la universidad, sería posible determinar una breve encuesta al final de su realización online. La misma permitiría extraer datos automáticos y medir en exclusiva esta parte del proceso.		
Actuaciones realizadas:	No se ha realizado ninguna gestión ya que entendemos que con el indicador de incidencias podemos observar las dificultades sobre la precepción del proceso.		
Resultados de seguimiento:	No ha sido posible evidenciar el nivel de propuesta indicado. Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de encuestas post-servicio del SGA.		
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	36-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Respecto al volumen de incidencias recogido en el proceso inicial de matriculación, se recomienda medir su volumen, identificando las "propias", "de la plataforma", "uso incorrecto del alumno" y "no procedentes". De esta manera podrían proponerse mejoras específicas según su naturaleza.		
Actuaciones realizadas:	Se ha propuesto un indicador para el curso 2016-17. Disponemos de los datos en los plazos que se han realizado hasta ahora.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	37-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se recomienda establecer indicadores relativos al uso de canales de interacción con usuarios/alumnos (teléfono, online y físico). En este sentido, sería conveniente dar cabida al canal telefónico y a datos procedentes de la nueva centralita (volumen de llamadas y tasa de llamadas respondidas).		
Actuaciones realizadas:	Ya se han propuesto indicadores en este sentido.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		



Verificación, si procede:	En proceso.
----------------------------------	-------------

Código:	38-2016	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 09 Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Respecto a la actividad de secretaría más allá de la preinscripción y matriculación, se recomienda buscar opciones para realizar una encuesta exclusiva de dicho servicio y en un momento cercano a la prestación del mismo (las actuales podrían no dar información objetiva por el tiempo transcurrido entre la valoración y el servicio prestado).		
Actuaciones realizadas:	Estamos valorando la posibilidad de realizar encuestas postservicio en los días posteriores a la prestación del mismo.		
Resultados de seguimiento:	No ha sido posible evidenciar el nivel de propuesta indicado. Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de encuestas post-servicio del SGA.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	177-2016-AIS	Naturaleza:	No conformidades
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Es imprescindible proceder al cierre y posterior verificación de las No conformidades internas abiertas en relación con los procesos de los que es responsable el Servicio de Gestión Académica.		
Actuaciones realizadas:	NCAI_PC09_04_AI2013 - Está implantado el módulo de cursos cortos, y progresivamente se va extendiendo a las distintas unidades que gestionan este tipo de cursos. NCAI_PC09_05_AI2013 - El proceso al que se asocian los indicadores afectados está en plena revisión, según consta en la documentación que se ha ido remitiendo a la unidad técnica.		
Resultados de seguimiento:	De acuerdo a la correspondiente ficha de no conformidad, en auditoría interna anual 2016 ha sido posible verificar y proponer el cierre de la no conformidad NCAI_PC09_04_AI2013.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	178-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	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.[PC 09.11]-01; I.[PC 09.13]-13.; e I.[PC 09.13]-14.; así como el indicador I.[PC 09.24]-27, 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 NCAI.PC09.05.AI2013, en la actualidad, pendiente de cierre. Más aún cuando alguno de ellos (I.[PC 09.13]-14) tiene un compromiso de calidad asociado que ha sido incumplido en el ciclo de gestión 2014.
Actuaciones realizadas:	Se ha propuesto un nuevo diseño del flujograma general del proceso y los responsables de los diferentes subprocesos están revisando los indicadores de los mismos con especial interés en aquéllos de los que se pueda derivar un compromiso de calidad.
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	179-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	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 (indicadores I.[PC 09.2]-15 e I.[PC 09.22]-22, de modo que se proceda al ajuste del mismo a la verdadera capacidad del proceso.		
Actuaciones realizadas:	El valor objetivo del indicador I.[PC 09.2]-15 se ha elevado al 95%		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de revisión del objetivo del indicador (compromiso de revisión en el próximo informe de seguimiento anual del SGA 2016).		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	180-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	3. Respecto al indicador I.[PC 09.2]-15 se recomienda la revisión de las observaciones contenidas en su ficha de modo que se excluyan de la medición del mismo situaciones externas a la gestión del proceso por parte del SGA que pueden suponer un riesgo al cumplimiento del objetivo del mismo.		
Actuaciones realizadas:	No se considera necesario excluir esos tiempos, ya que el objetivo se cumple con creces (de hecho se propone aumentarlo).		
Resultados de seguimiento:	En su caso, pendiente de propuesta de revisión de observaciones del indicador (compromiso de revisión en el próximo informe de seguimiento anual del SGA 2016).		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	181-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	4. Respecto al indicador I.[PC 09.2]-16 se recomienda que, a consideración de la Unidad responsable, se adopten las medidas oportunas que posibiliten que el cumplimiento del objetivo asociado al mismo en su ficha de descripción de la documentación del proceso.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	182-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	5. Se recomienda valorar las mediciones históricas del indicador I.[PC 09.24]-27, de modo que se proceda a determinar un valor objetivo para el mismo.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo cuadro de indicadores del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	183-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	1. A pesar de que en general tanto las quejas como las sugerencias son respondidas en el plazo comprometido, se recomienda atender siempre a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder las quejas y sugerencias dentro del plazo establecido de 10 días, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la queja nº 2100, de 3/03/2015 ha sido contestada en 13 días).		
Actuaciones realizadas:	No se considera necesario realizar actuaciones específicas. Estamos hablando de una queja del año 2015, y los datos demuestran que se trata de hechos aislados.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica que durante el actual ciclo de gestión 2016, todas las quejas y sugerencias recibidas por el Servicio de Gestión Académica, han sido respondidas de acuerdo al compromiso temporal adoptado (máximo de 10 días).		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	184-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	2. Se recomienda profundizar en la valoración y análisis del sentido de la queja/sugerencia 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 o sugerencia.	
Actuaciones realizadas:	Siempre se valoran desde esa perspectiva, pero dada su naturaleza no procede revisar los procesos a consecuencia de las mismas.	
Resultados de seguimiento:	No proceden	
Verificación, si procede:	No procede	

Código:	185-2016-AIS	Naturaleza:	Compromisos de calidad incumplidos
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	1. En relación con el compromiso de calidad incumplido Tramitar el 95% de las solicitudes de devolución de tasas y precios públicos en un plazo no superior a 20 días desde la solicitud del interesado, con excepción de los meses de Agosto y Diciembre, se recomienda abordar, a consideración del personal responsable de su seguimiento y control, la puesta en marcha del adecuado plan de mejora tendente a asegurar el cumplimiento del mismo.		
Actuaciones realizadas:	No procede, ya que en ese periodo no se puede mejorar el cumplimiento del objetivo.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica la medición de 100% del indicador asociado al compromiso de calidad.		
Verificación, si procede:	No procede.		

Código:	186-2016-AIS	Naturaleza:	Compromisos de calidad incumplidos
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	2. En relación con el compromiso de calidad Enviar la Carta de Pago a todos los alumnos de nuevo ingreso, solicitantes de traslado de expediente de acceso, que vayan cursar estudios fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud, se recomienda proceder a la medición del mismo, valorando, en su caso, por parte de los responsables de su medición y seguimiento, el desarrollo del adecuado plan de mejora que incida en la necesaria revisión del mismo tendente a su cumplimiento.		
Actuaciones realizadas:	Las cartas de pago se remiten diariamente, sin dejar ninguna pendiente, por lo que los traslados solicitados en horario no laboral se tramitan lo más tardar al día siguiente. Así pues, se tiene la certeza del cumplimiento del compromiso de calidad.		
Resultados de seguimiento:	No proceden.		
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	187-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas.
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	1. Se recomienda, conforme a la información aportada en auditoría, revisar y actualizar de forma coherente con la gestión y desarrollo de las previsiones contenidas en las mismas, de las instrucciones técnicas IT.[PC 09]-03. Devolución de precios en UXXI-AC; IT.[PC 09.21]-01. Usuario y contraseña para matrícula; e IT.[PC 09.22]-01. Informatización de reconocimiento de estudios cursados en Ciclos Formativos de Grado Superior. El objetivo de esta revisión es la adaptación de las mismas y, en determinados casos, adoptar un formato adecuado (algunas de ellas son correos electrónicos enviados en el ámbito del SGA).
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	188-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas.
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	2. Respecto a la instrucción técnica IT.[PC 09.21]-02. Interesados en no matricular el trabajo fin de máster, se recomienda, en su caso, formalizar la correspondiente propuesta de eliminación.		
Actuaciones realizadas:	Se ha eliminado esta instrucción técnica.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	189-2016-AIS	Naturaleza:	Formatos
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se recomienda revisar la lista de formatos incluidos en la documentación del proceso al objeto de eliminar aquellos que se encuentran en desuso (como por ejemplo, el formato F. [PC 09.13]-03 Formulario de preinscripción en estudios de segundo ciclo (según directriz general propia))		
Actuaciones realizadas:	Aprovechando la revisión total del proceso y de sus instrucciones técnicas, se están revisando también los formatos asociados a los subprocesos.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	190-2016-AIA	Naturaleza:	No Conformidades
Proceso:	PC09.12. Gestión de las pruebas de acceso		



Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica
Descripción:	Es necesario desarrollar el plan de mejora para el desarrollo de las acciones correctivas de las no conformidades pendientes de cierre a fecha de auditoría interna anual 2015, como mecanismo indispensable de resolución y cierre de las mismas.
Actuaciones realizadas:	Aunque el plan de mejora resultante de la auditoría interna de 2015 se está ejecutando con algo de retraso, se está ejecutando la revisión documental del proceso prevista en el mismo.
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	191-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	1.- Se recomienda la eliminación del proceso PC09.11. Gestión de las actividades de promoción de la documentación del proceso PC09 Gestión Académica Administrativa, dado que el Servicio de Gestión Académica no interviene en la gestión de las actividades de promoción.		
Actuaciones realizadas:	En la propuesta de flujograma general del PC.09 se ha eliminado esa actividad.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	192-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	2.- En relación con el proceso de gestión de la preinscripción, no se evidencia la existencia de listados de adjudicación provisional de plazas (no es posible técnicamente obtenerlos), los listados aportados en visita de auditoría son los definitivos, por lo que se recomienda la actualización del flujograma y registros asociados del proceso PC09.13. Gestión de la preinscripción para reflejar esta situación.		
Actuaciones realizadas:	Se ha revisado el flujograma.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	193-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	3.- Dado que no ha sido posible verificar el control de los registros R.[PC 09.21]-17. Registro de matrículas modificadas y R.[PC 09.21]-17. Registro de matrículas anuladas, pues tal y como se indica en visita de auditoría, no es posible obtenerlos, se recomienda la actualización del flujograma y registros asociados del proceso PC09.21. Gestión de la matriculación de enseñanzas oficiales para reflejar esta situación.
Actuaciones realizadas:	Se ha eliminado este registro.
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	194-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	4.- Se recomienda, en relación con la gestión de la gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, implantar el mecanismo de autoarchivo en el repositorio TAUJA de forma que solo sea necesario guardar una copia electrónica en el repositorio de trabajos académicos y así evitar tenerlos depositados en el despacho de secretaría ordenados por curso académico y convocatoria, sin más orden con la dificultad de recuperación que eso conlleva.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Se comprueba en auditoría interna anual 2016 que esta gestión no corresponde al SGA.		
Verificación, si procede:	No procede.		

Código:	195-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	5.- Dado que actualmente no se encripta el envío de los títulos, sino que directamente se envía a una página web del MECD, que los procesa; dado que en la actualidad se emite la carta de pago como resguardo de expedición de títulos oficiales, y como quiera que los trámites de solicitud de título por parte de los estudiantes se realiza a través de Secretaría Virtual, se recomienda se recomienda la actualización del flujograma y registros asociados del proceso PC09.24. Gestión de títulos oficiales para reflejar esta situación.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	196-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	6.- En relación con la gestión de títulos oficiales, el expediente auditado 2 fue devuelto por el MECD, con una incidencia en códigos Erasmus Mundus en Universitas XXI, por lo que se recomienda, a valoración de la Unidad, establecer una sistemática que verifique la correcta asignación de códigos en Universitas XXI, que evite posibles incidencias en los envíos de los lotes de títulos al MECD.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	197-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	7.- A pesar de disponer de una herramienta específica para la gestión de enseñanzas no oficiales (módulo de cursos cortos de UXXI-AC) solo se utiliza para la gestión de un porcentaje bajo de ellas. En concreto en 4 de los 85 cursos cortos desarrollados en el 2015 y 2 de los 25 títulos propios. Se recomienda a las unidades implicadas que valoren la oportunidad de homogeneizar herramientas e indicadores.		
Actuaciones realizadas:	Se está extendiendo su uso de forma gradual.		
Resultados de seguimiento:	La consolidación del uso del módulo cursos cortos de la aplicación Universitas XXI garantizará su extensión a todos los cursos de este tipo.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	198-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	1.- Se recomienda que se valore, en relación con los indicadores asociados al proceso PC09.1 Gestión del acceso a la Universidad, de los que no se aportado en auditoría interna su medición, la oportunidad de la utilización de las herramientas que proporciona el sistema de gestión de la calidad, como es la identificación de una No conformidad y el correspondiente plan de mejoras, que permita al Servicio disponer en tiempo y forma de los resultados del indicador.		
Actuaciones realizadas:	Se está revisando el proceso y posiblemente se modificarán o eliminarán algunos de sus indicadores.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	199-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		



Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica
Descripción:	2.- En relación con el indicador 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, en el momento de la auditoría no se disponía de la correspondiente medición, fue enviado posteriormente mediante correo electrónico a la Coordinación Técnica. Se recomienda la disponibilidad de los resultados de los datos en tiempo y forma, según la periodicidad del indicador.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	200-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	3.- En relación con el indicador I.[PC 09.22]-19 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados, se recomienda la disponibilidad de los resultados de los datos en tiempo y forma, según la periodicidad del indicador.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	201-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	4.- Se recomienda ajustar el valor objetivo a los resultados que se están obteniendo del indicador I.[PC 09.24]-26. Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	202-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	5.- De forma similar a como se ha establecido en el indicador I.[PC 09.24]-26. Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados (objetivo ≤ 400 días), se recomienda determinar un objetivo para el indicador I.[PC 09.24]-27. Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	203-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	6.- El indicador I.[PC 09.31]-33 Número de alumnos matriculados en cursos formación continua aporta una medición anual de 129, si bien, ésta corresponde solo a los alumnos de los 4 cursos de verano que se gestionan desde el Servicio de Gestión Académica y no al resto de cursos (84) formación continua organizados en la Universidad y gestionados por la UNAD. Se recomienda que se aborde una modificación de este indicador que refleje la realidad de la gestión del proceso cuyo rendimiento trata de medir.		
Actuaciones realizadas:	Como consecuencia de la implantación progresiva del módulo de cursos cortos esta medición se irá completando paulatinamente. No obstante se valorará la conveniencia de mantener este indicador.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	204-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	7.- El indicador I.[PC 09.32]-38 Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias, aporta una medición anual de 180, si bien, ésta se refiere únicamente a los cursos de verano y no la totalidad de los certificados de ponentes de enseñanzas propias. Se recomienda que se aborde una modificación de este indicador que refleje la realidad de la gestión del proceso cuyo rendimiento trata de medir.		
Actuaciones realizadas:	Como consecuencia de la implantación progresiva del módulo de cursos cortos esta medición se irá completando paulatinamente. No obstante se valorará la conveniencia de mantener este indicador.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de propuesta de nuevo desarrollo del proceso, de acuerdo al desarrollo e implantación de acciones de mejora contenidas en la No conformidad NCAI.PC09.05.AI2013 y el Plan de mejora asociado a la misma.		
Verificación, si procede:	En proceso.		



Código:	205-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Se recomienda mejorar los mecanismos de respuesta en determinadas quejas que permitan cumplir el objetivo establecido de respuesta en 10 días (la queja nº 2015/342 se responde en 11 días).		
Actuaciones realizadas:	No se considera necesario realizar actuaciones específicas. Estamos hablando de una queja del año 2015, y los datos demuestran que se trata de hechos aislados.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede.		

Código:	206-2016-AIA	Naturaleza:	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual
Proceso:	PC 09. Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Es necesario abordar el adecuado desarrollo de las recomendaciones planteadas a la gestión de proceso (de Informe de auditoría externa, de interna y propuestas de mejora), como mecanismo de mejora continua.		
Actuaciones realizadas:	Se tienen en cuenta estos documentos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada.		

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

No procede

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>El análisis del nivel de despliegue e implantación en el ciclo de gestión 2016 de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2015 se encuentra a fecha de auditoría en desarrollo por parte del SGA.</p> <p>Una vez finalizada la presente auditoría interna 2016, sus resultados serán valorados por la Unidad y analizados e incluidos en el correspondiente informe de seguimiento de procesos.</p> <p>Los mecanismos de alineación del sistema de información del SGA con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones del equipo de</p>



	calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.
Valoración de auditoría	Se valora positivamente cómo el SGA analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
Sistema de almacenamiento de expedientes de alumnos en papel (Archimóvil)	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados de archivo de en papel de los expedientes siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Alumno M.S.D. con D.N.I identificado, del Grado en Fisioterapia (101A) archivado en espacio 181-101. 2. Alumno I.M.R.C., con D.N.I. identificado, del Grado en Administración y Dirección de Empresas (111A) archivado en espacio 483-111.