


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	9/02/2017, 12:30 h.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a del proceso: Jesús Díaz Ortiz
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación (UNAD).
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 los títulos no oficiales.

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.
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 del proceso, así como, en general, los registros asociados al mismo de acuerdo con las características específicas de cada uno de los expedientes auditados.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1.- Se recomienda la revisión de los flujogramas del proceso, de forma que se refleje documental y registralmente la realidad de la gestión de las enseñanzas no oficiales gestionadas (si es preciso, dadas las peculiaridades tipológicas de las mismas, diferenciando la gestión de los másteres no oficiales y cursos de experto, de los denominados cursos cortos, en los que adquiere especial importancia la participación de la UNAD en los mismos).</p> <p>2.- No ha sido posible auditar determinados registros de la gestión de enseñanzas no oficiales por no encontrarse disponibles y accesibles en la UNAD. Se recomienda que se desarrollen los mecanismos necesarios que permitan la disponibilidad de todos los registros del proceso por quien es responsable de los mismos y como tal está especificado en la documentación del proceso.</p> <p>Nota Auditor Jefe: el alcance de esta última observación puede entenderse, en la aplicación de la norma referencia ISO 9001:2008, una No conformidad, por lo que instamos a su subsanación y consideración especial por la Unidad.</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"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	
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"> ▪ La Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC09, por lo que no procede su verificación como objetivo 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.
Observaciones/ Recomendaciones	
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 2015.
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 la Unidad 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados de registro de indicadores.
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.		9/02/2017, 12:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Jesús Díaz Ortiz	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación (UNAD). 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	-----
PROCESO SIGC-SUA	PC09. Gestión académica administrativa
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	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 los títulos no oficiales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación (UNAD). ▪ Antonio Sierra Martín. Responsable de Gestión. Departamento de Ingeniería Gráfica, Diseño y Proyectos.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:30 horas del día 9/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Administrativa del Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría, con el Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio a través de la realización de las actividades y control de registros asociados a los expediente de gestión títulos no oficiales (matriculación, logística y títulos) siguientes:



1. Curso GVSig online 1ª edición, organizado por el Departamento de Ingeniería Gráfica, Diseño y Proyectos, con código 2016/2494, de 30 horas de duración (noviembre-diciembre de 2016).

Se verifica el expediente económico (*registro R.[PC 09.31]-58. Expediente económico*) correspondiente al centro de gasto con responsable J.M.V.Z.

Se verifica así mismo en el expediente, el tríptico de convocatoria del curso en el que se incluye la información, requisitos, plazas (30 alumnos máximo), fechas de preinscripción y matrícula, así como el resto de condiciones del mismo (*registro R.[PC 09.31]-60. Convocatoria de actividades académicas no oficiales*)

En relación con la gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial, se verifica la gestión de enseñanza no oficial de la alumna A.B.O. a través de la comprobación de su solicitud de preinscripción de 6/10/2016, así como su inclusión, previo ingreso de la cuota de inscripción de 150€, en el listado de alumnos admitidos (*registro R.[PC 09.32]-62 Listado de admitidos en actividades académicas no oficiales*), el 4/11/2016; así como a través de su asistencia (*registro R.[PC 09.32]-63 Control de asistencia*) a través del documento de control de asistencia (17 alumnos).

Se comprueba finalmente que la alumna A.B.O. ha obtenido en el acta de 19/12/2016 una calificación de apto (*registro R.[PC 09.32]-66 Actas*), lo que permite la realización de su diploma de aprovechamiento. Así se verifica que se ha emitido el certificado de dicho alumno (nº referencia 2016/2494/2 (*registro R.[PC 09.33]-69 Registro de título no oficiales*)).

2. Curso Emprender en la red, organizado por el Departamento de Organización de Empresas, Marketing y Sociología 2015/2420.

Se comprueba en la aplicación de gestión de las enseñanzas no oficiales de la Unidad que la documentación de gestión académica del curso no se encuentra disponible, pues dicha gestión fue realizada directamente por la responsable académica del mismo (A.M.M.)

En relación con la gestión de la matriculación de enseñanzas no oficiales, no ha sido posible verificar el expediente económico (*registro R.[PC 09.31]-58. Expediente económico*) correspondiente al centro de gasto con responsable A.M.M., ni registro documental de convocatoria de la actividad académica (*registro R.[PC 09.31]-60. Convocatoria de actividades académicas no oficiales*)

En relación con la gestión logística para la ejecución de la docencia no oficial, se verifica la gestión de enseñanza no oficial de las alumnas C.A.T. (solicitud de 3/12/2015) y A.R.P.M., a través de la comprobación de sus solicitudes en el listado de alumnos admitidos (*registro R.[PC 09.32]-62 Listado de admitidos en actividades académicas no oficiales*), de 29/01/2016, disponible en la aplicación de gestión de enseñanzas no oficiales de la Unidad. Sin embargo, por la razón expuesta con anterioridad, no ha sido posible verificar los registros *R.[PC 09.32]-63 Control de asistencia; R.[PC 09.32]-64 Certificados de los ponentes; R.[PC 09.32]-65 Calificaciones de pruebas de aptitud; y R.[PC 09.32]-66 Actas.*

Se comprueba finalmente que se ha expedido el diploma a la alumna A.R.P.M. (nº referencia 13773 (*registro R.[PC 09.33]-69 Registro de título no oficiales*)).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como, en general, los registros asociados al mismo de acuerdo con las características específicas de cada uno de los expedientes auditados. Sin embargo se realizan las siguientes indicaciones:

1.- Se recomienda la revisión de los flujogramas del proceso, de forma que se refleje documental y registralmente la realidad de la gestión de las enseñanzas no oficiales gestionadas (si es preciso, dadas las



peculiaridades tipológicas de las mismas, diferenciando la gestión de los másteres no oficiales y cursos de experto, de los denominados cursos cortos, en los que adquiere especial importancia la participación de la UNAD en los mismos).

2.- No ha sido posible auditar determinados registros de la gestión de enseñanzas no oficiales por no encontrarse disponibles y accesibles en la UNAD. Se recomienda que se desarrollen los mecanismos necesarios que permitan la disponibilidad de todos los registros del proceso por quien es responsable de los mismos.

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 09.23]-24 Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	NP	Semestral	Medición anual: 731 1º S: 224 2º S: 507		
I.[PC 09.25]-32 Número total de Tribunales de tesis realizadas	NP	Anual	Medición anual: 102		
I.[PC 09.33]-40 Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	<=10%	Semestral	Medición anual: 0% (986 títulos gestionados/0 títulos con incidencias)		
I.[PC 09.33]-41 Número total de títulos no oficiales gestionados.	NP	Anual	Medición anual: 986 1º S: 727 2º S: 259		
Valoración de auditoría	Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y, en su caso, los compromisos de calidad.				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos Universitarios y Centros de Investigación no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC09, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

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.**

No procede.

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	207-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD)		
Descripción:	Dado que la medición semestral aportada del indicador I.[PC 09.33]-40. Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso) presenta una evolución a lo largo de los últimos ciclos de gestión (2012, 0%; 2013, 0%; y 2014, 1,87%, respectivamente) ampliamente superior al valor objetivo establecido ($\leq 10\%$), se recomienda la revisión de dicho valor objetivo de modo que se proceda al ajuste del mismo a la verdadera capacidad del proceso.		
Actuaciones realizadas:	Se han revisado los valores objetivos y de momento continúan igual. Desde la unidad se considera que son correctos. Estos es debido a que al realizar la segmentación por Departamento de los mismos sería muy difícil de cumplir con algún valor objetivo, que cuando los datos son generales de la Unidad se cumplen sin problemas.		
Resultados de seguimiento:	La Unidad ha valorado el impacto de la revisión propuesta por parte de la recomendación desde el punto de vista del nivel desagregado por responsables departamentales que participan en el indicador I.[PC 09.33]-40. Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso).		
Verificación, si procede:	No procede		

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

Código:	74-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos-Indicadores.
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción de la mejora:	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.		
Causa para su implantación:	Evitar errores en la toma de datos manuales		
Objetivo de la mejora:	Aumentar la fiabilidad de los datos		
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad		
Responsable de implantación:	Los miembros de la Unidad		



Previsión de resultados:	Aumentar la fiabilidad de los datos		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha puesto en marcha la aplicación informática de la UNAD para la automatización y sistematización de la recogida de los indicadores.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	75-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos.	
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa			
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación			
Descripción de la mejora:	Implantación de la aplicación cursos cortos			
Causa para su implantación:	Automatizar la gestión de la realización de cursos cortos			
Objetivo de la mejora:	Unificar la gestión de los cursos cortos			
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad			
Responsable de implantación:	Los miembros de la Unidad y del Servicios de Gestión Académica			
Previsión de resultados:	Aumentar la fiabilidad de los datos			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:	2017-2018
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha iniciado la gestión de algunos cursos cortos con la aplicación Universitas XXI y se están manteniendo reuniones con los compañeros de gestión académica para corregir los errores que se han encontrado en el funcionamiento, aunque es una tarea lenta ya que es la OCU quien gestiona la aplicación.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			

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.
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	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 de la UNAD.



<p>2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</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. No obstante, de forma global se valora positivamente el resultado de las mejoras y actividades relacionadas con las recomendaciones de auditoría implantadas en relación con los resultados positivos del ciclo de gestión.</p> <p>Los mecanismos de alineación del sistema de información de la UNAD 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 calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se valora positivamente cómo la UNAD 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.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
<p>Registro de indicadores</p>	<p>Sí</p>	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través de la actividad de auditoría realizada.</p> <p>Se comprueba que, en relación con el indicador, <i>I.[PC 09.25]-32 Número total de Tribunales de tesis realizadas</i>, el responsable del departamento 622 (Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales) ha registrado 4 tesis realizadas en el ciclo 2016. Se verifica el registro (17/03/2016) de la tesis doctoral <i>La Biomasa del olivar como fuente energética y de bioproductos</i>, de J.M. R.G. y con tutor E.C.G.</p> <p>Se comprueba que, en relación con el indicador, <i>I.[PC 09.33]-41 Número total de títulos no oficiales gestionados</i>, el responsable del departamento 636 (Organización de Empresas, Marketing y Sociología), ha registrado 137 cursos no oficiales gestionados (60 en el primer semestre de 2016; y 77 en el segundo).</p>