

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC 09. Gestión Académica Administrativa.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05/02/18
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso Miguel Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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	No se han auditado las dos No Conformidades una de auditoría interna y otra externa, al estar pendiente el envío de la documentación correspondiente por el Servicio.
-------------------	---

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, salvo los que se indican a continuación:
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones.	<p>Tres indicadores no medidos:</p> <p>1.- I.[PC 09.11]-01 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria.</p> <p>2.- I.[PC 09.13]-13 Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas Compromiso 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.</p> <p>3.- I.[PC 09.13]-14 Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.</p> <p>Dos con medición parcial sólo del campus de Jaén.</p> <p>1.- 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. Compromiso de calidad 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).</p> <p>2.- I.[PC 09.22]-19 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.</p> <p>Pendiente de recibir la nueva documentación del proceso, donde se verifique la</p>
--	--



	revisión de indicadores, vinculado a una No conformidad de auditoría interna y otra de auditoría Externa.
3.1 Compromiso de calidad incumplido ciclo 2016	
Valoración	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. El Servicio ha propuesto su eliminación al ser automático y está en estudio la incorporación de compromisos más relevantes para sus usuarios.
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	Respecto a la queja EXP: 2017/000736, sobre el retraso en la entrega del carné de estudiante, se recomienda a valoración del Servicio elevar propuestas de mejora para disminuir los plazos de entrega de los carnés.
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<p>Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación: EG17PC09 Acceso, EG18PC09 Decanatos y EG19PC09 Estudiantes.</p> <p>En general se mantiene estables o sostenidos los índices de satisfacción, si bien los índices de participación en ningún caso la tasas de respuesta alcanza el número óptimo establecido.</p> <p>El servicio de encuentra en fase de revisión de las encuestas, al considerarlas de poca utilidad, está en estudio establecer encuestas post-servicio y otras medidas ya implantadas como es el caso del análisis de las incidencias comunicadas por los usuarios a través del correspondiente formulario</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	Se recomienda a valoración del servicio también estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes por ejemplo grupos focales con sus grupos de interés más relevantes.
8.- 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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría con la información enviada por el Servicio, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 2 implantadas y 1 no procede actuaciones. Auditoría Interna: 8 implantadas, 4 en proceso, 2 no procede. Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas, 1 en proceso.
9.- 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.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC 09. Gestión Académica Administrativa.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05/02/18
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alfonso Miguel Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión Académica.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 09.11]-01 Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria.	<=15 días		Se ha dejado de prestar ese servicio	En revisión la documentación del proceso, se va a eliminar
I.[PC 09.13]-13 Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas Compromiso calidad 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 la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un plazo no superior a 24 horas desde su solicitud.	100%		No medido	En revisión la documentación del proceso, se va a eliminar
I.[PC 09.13]-14 Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	100%		No medido	En revisión la documentación del proceso, se va a eliminar
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. Compromiso de calidad 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%	99,45 % Jaén		En revisión la documentación del proceso, se están tomando medidas para coordinar los resultados de los indicadores con la Secretaría del Campus de Linares.



I.[PC 09.21]-18 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=80%	91%		En revisión la documentación del proceso, ya prácticamente todos los estudiantes realizan la matrícula por internet.
I.[PC 09.22]-19 Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	NP	Grado Jaén:4,2 4; Master Jaén: 0,82		En revisión la documentación del proceso, se están tomando medidas para coordinar los resultados de los indicadores con la Secretaría del Campus de Linares.
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	111		En revisión la documentación del proceso, ya se ha tomado la decisión de reducir el valor objetivo, que actualmente está muy por encima de los resultados 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	181		En revisión la documentación del proceso, ya se ha tomado la decisión de establecer un valor objetivo, para este indicador.
Valoración de auditoría	Pendiente de recibir la nueva documentación del proceso, donde se verifique la revisión de indicadores, vinculado a una No conformidad de auditoría interna y otra de auditoría Externa.			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

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	
EXP: 2017/000736, sobre el retraso en la entrega del carné de estudiante	x		Los retrasos en la entrega del carné de estudiante, no son imputables al Servicio ya que dependen de la Caja Rural. Tras reiteradas peticiones no han conseguido que la entidad bancaria disminuya el tiempo de entrega de los carnés.		x	
Valoración de auditoría	Se recomienda elevar propuestas de mejora para disminuir los tiempos de espera en la entrega de los carnés de estudiante.					

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG17PC09 Acceso, EG18PC09 Decanatos y EG19PC09 Estudiantes.	<p>Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación: EG17PC09 Acceso, EG18PC09 Decanatos y EG19PC09 Estudiantes.</p> <p>En general se mantiene estables o sostenidos los índices de satisfacción, si bien los índices de participación en ningún caso la tasas de respuesta alcanza el número óptimo establecido.</p> <p>El servicio de encuentra en fase de revisión de las encuestas, al considerarlas de poca utilidad, está en estudio establecer encuestas post-servicio y otras medidas ya implantadas como es el caso del análisis de las incidencias comunicada por los usuarios a través del correspondiente formulario.</p>
Valoración de auditoría	Se recomienda a valoración del servicio también estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes por ejemplo grupos focales con sus grupos de interés más relevantes.

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	<p>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</p>