



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

| | |
|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC09. Gestión Académica Administrativa |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 20 y 27 /11/2019 |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ Fernando Sanz del Pozo. Observador. ▪ Jesús del Moral Teruel. Observador. |
| RESPONSABLE DE UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica. |
| PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 9.3 Matrícula. |

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

Objetivo 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-9001:2015: "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. <p>Hay que destacar las mejoras realizadas en la gestión de la matrícula, que ha permitido flexibilizar el proceso, evitando las continuas peticiones de autorizaciones de matrícula o cambio de asignaturas, ejemplo de ello son las siguientes actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se ha incorporado un nuevo plazo de matrícula durante el mes de septiembre ya que en años anteriores y por diversos motivos había aproximadamente unos 3.000 estudiantes que no habían podido formalizar su matrícula y tenían que solicitar matrícula extemporánea con la burocracia que esto estaba provocando. 2.- Se han ampliado los plazos de modificación de matrícula y muy especialmente para estudiantes entrantes y salientes de movilidad. <p>Por otra parte el proceso de cambios de grupo justificados se ha desviado a los Centros con el fin de que cada uno de ellos y de acuerdo con sus necesidades y criterios puedan conceder estos cambios.</p> |
| Observaciones/ Recomendaciones | <p>Se recomienda una planificación de actuaciones relacionadas con las siguientes áreas de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Estudiantes de movilidad, si bien parte de la tramitación corresponde a Relaciones Internacionales, su gestión tiene una amplia repercusión en el Servicio: incidencias de matrícula, Actas etc. 2.- Mejorar el calendario docente y actas de alumnos de Máster, ya que en algunos casos se solapan con dos cursos académicos. 3.- Elevar propuestas a la dirección en cuanto a la modificación normativa de permanencia, para hacerla más flexible en cuanto a los requisitos, ya que repercute después en el Servicio, por ejemplo en la a tramitación de solicitudes de autorizaciones de matriculación. 4.- Actualizar la Instrucción Técnica de cambio de grupo, que no refleja las mejoras en la gestión que se han realizado. |



| | |
|--|--|
| | <p>5.- Desarrollo de un gestor documental electrónico adaptado a los actuales requisitos de gestión, esta cuestión se informa que se ha puesto de manifiesto a la dirección.</p> <p>6.-Por otra parte se informa que el proceso está en fase de revisión como consecuencia de la creación del Servicio de la Gestión de las Enseñanzas.</p> |
| <p>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos, que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.</p> | |
| <p>Valoración.</p> | <p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores que le corresponden del proceso PC09, con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones, salvo las observaciones que se indican a continuación.</p> |
| <p>Observaciones/ Recomendaciones</p> | <p>1.- I.[PC 09.3]-04 Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos. Valor objetivo 100%. Resultado =0%.</p> <p>Datos del curso académico18-19 Se informa por el responsable que el plazo establecido de 5 días hábiles es muy corto para la repercusión que la anulación de matrícula tiene para el estudiante de nuevo ingreso. A tenor de los plazos reales que se han realizado las anulaciones de matrícula, van proponer en el informe de seguimiento de procesos la modificación del plazo.</p> <p>2.-I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. 92% Resultado 90,28%.</p> <p>La principal causa del incumplimiento ha sido la matriculación de los másteres, ya que existen matriculaciones parciales, y en lugar de matricularse por internet, al ser casos puntuales y pocos estudiantes, se les llama para que realicen la matrícula en secretaría.</p> <p>También es debido al alto número de autorizaciones de matrícula que realiza el DUA fuera de los plazos generales, y se realizan en secretaría.</p> <p>Si bien al ser un indicador que no depende en su totalidad del Servicio para alcanzar el objetivo, y realizan actuaciones para que el mayor número posible de estudiantes realicen la matrícula por internet, se recomienda a valoración del Servicio establecer una segmentación con valor objetivo, adaptado a la casuística de cada tipo de matrícula Grado, Máster y visitantes de movilidad.</p> <p>3.- I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula. Valor objetivo 5% Resultado 17,87%</p> <p>Se informa que si bien el número de incidencias ha sido 2920, en el presente curso académico se ha recudido a 1111, hasta el momento. Esto ha sido debido a estrategias de atención al alumno (ventanilla y teléfono), al buen servicio que han dado las personas de secretaría y al apoyo que ha facilitado tanto la Jefatura de Servicio como la Gerencia al contratar a 3 funcionarios interinos durante el proceso de matrícula, todo ello ha repercutido en la mayor y mejor atención al alumnado.</p> <p>Se recomienda a tenor de la segmentación de resultados por tipo de incidencia, planificar acciones de mejora para reducir su número.</p> |



4.-I.[PC 09.3]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud. Valor objetivo 100%. Resultado 99,17%.

Lo datos aportados son del curso 18/19, si bien el desvío respecto al objetivo no es significativo, de 1321 devoluciones 11 fuera de plazo, se recomienda adoptar la medidas de mejora necesarias para alcanzar el objetivo establecido. Por otra parte también se recomienda indicar en la ficha del indicador, en periodicidad del indicador: Curso Académico, ya que los datos se aportan por curso y no es Anual.

5.- I.[PC 09.1]-04 % Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU. Valor objetivo 3. Resultado 3,47%.

La superación del 3% establecido viene dada principalmente por la utilización del formulario establecido por parte del alumnado para solicitudes que no tiene relación con la automatrícula, sino que se utiliza en ocasiones como formulario de incidencias genéricas con todo lo relacionado con la PEVAU.

Medidas correctoras que se van a realizar.

Se reenviarán las incidencias que no se corresponden estrictamente con la automatrícula a los formularios específicos de cada una de las peticiones o solicitudes que puede realizar el alumnado, de tal manera que las incidencias contempladas y contabilizadas en este indicador sean exclusivamente para la que está ofertado este formulario.

Observaciones sobre la integridad de los datos

I.[PC 09.3]-02 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.

Se recomienda reforzar la identificación de los campos de selección del excel del cómputo del indicador, e incorporar toda la casuística de estudiantes computados a la ficha del indicador como por ejemplo visitantes de movilidad.

I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Valor objetivo $\geq 92\%$

Se recomienda reforzar la identificación de los campos de selección del excel del cómputo del indicador e incorporar toda la casuística de estudiantes computados a la ficha del indicador, como por ejemplo visitantes de movilidad.

I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula. Valor objetivo 5%

Se recomienda realizar una **No conformidad interna** como herramienta de mejora, para planificar y establecer las acciones de mejora necesarias para establecer criterios, fechas etc... que delimiten de forma clara los datos del indicador y su integridad.

Con carácter general se recomienda al Servicio realizar una No conformidad Interna, como herramienta de mejora para planificar y sistematizar las mejoras necesarias en la actualización de los indicadores, criterios de medición, periodos de medición etc..



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|-------------------------------------|---|
| PROCESO ESPECÍFICO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 9.3 Matrícula |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica. ▪ Enrique García Tudela. Jefe de Planificación y Coordinación de Matrícula. ▪ Juan Quesada Bejar. Jefe de Secretaría. ▪ Sonia Romón Villar. Responsable de Gestión. |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ Fernando Sanz del Pozo. Observador. ▪ Jesús del Moral Teruel. Observador. |

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9 horas del día 20/11/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica Edificio B-5.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la planificación de la matrícula del curso 2019/2020, donde se establece los periodos de matriculación, como principales novedades y mejoras realizadas en la planificación son la apertura de nuevos plazos de matrícula para los alumnos de grado y máster, de esta forma se realiza de forma más flexible todo el proceso, y se evita que aproximadamente 3000 alumnos que por diversas causas no podían matricularse en el primer plazo de matrícula de julio (alumnos de movilidad sin sus calificaciones en el expediente, actas sin cerrar...), se matriculen con normalidad.

Otras actuaciones que han flexibilizado el proceso de matrícula es la posibilidad de que estudiantes de que en los últimos tres años hubiesen estado matriculados, se le abre la aplicación de matrícula para que puedan matricularse si lo desean

Hay que indicar la gravedad de las incidencias respecto a los Estudiantes entrantes de movilidad , ya que adquieren de forma automática acceso de docencia virtual, en muchos casos los alumnos entienden al tener acceso, que se encuentran matriculados y realmente no se encuentran matriculados, produciéndose con posterioridad incidencias en la matrícula, actas, listas de clase etc...

Se verifica la gestión de los cambios de grupo a través de la Instrucción Técnica que los desarrolla, se informa que la gestión de los cambios de grupo por causa justificada los ha asumido los Centros, de esta forma se ha agilizado la tramitación, gestionando el Servicio los cambios por permuta. Estos cambios no han sido reflejados en la Instrucción Técnica del Servicio.

No se puede verificar la gestión debido a que la persona que gestiona las permutas no se encuentra hoy en el Servicio.

Se verifica la tramitación de la reapertura de expediente por impago del estudiante identificado con siglas PFLG, la matrícula fue cerrada en el curso 2014/15, el interesado solicitó su reapertura en el curso 18/19, abonando el importe de 59,10€

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Se recomienda una planificación de actuaciones relacionadas con las siguientes áreas de mejora:

- 1.- Estudiantes de movilidad, si bien parte de la tramitación corresponde a Relaciones Internacionales, su gestión tiene una amplia repercusión en el Servicio: incidencias de matrícula, Actas etc.
- 2.- Mejorar el calendario docente y actas de alumnos de Máster, ya que en algunos casos se solapan con dos cursos académicos.
- 3.- Elevar propuestas a la dirección en cuanto a la modificación normativa de permanencia, para hacerla más flexible en cuanto a los requisitos, ya que repercute después en el Servicio, por ejemplo en la tramitación de solicitudes de autorizaciones de matriculación.
- 4.- Actualizar la Instrucción Técnica de cambio de grupo, que no refleja las mejoras en la gestión que se han realizado.
- 5.- se informa de la necesidad del desarrollo de un gestor documental electrónico adaptado a los actuales requisitos de gestión, esta cuestión se ha puesto de manifiesto a la dirección.
- 6.- Por otra parte se informa que el proceso está en fase de revisión como consecuencia de la creación del Servicio de la Gestión de las Enseñanzas.

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.

| Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores | | | | | | |
|--|----------|---|--------|----|------------------------|---|
| Indicador | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | No alcanza el objetivo | Observaciones |
| | | | Sí | No | Resultado | |
| I.[PC 09.3]-04 Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos. | 100% | Anual Corresponde al Curso Académico 18/19 | | | 0% | Datos del curso académico 18-19 Se informa por el responsable que el plazo establecido de 5 días hábiles es muy corto para la repercusión de anulación de matrícula tiene para el estudiante de nuevo ingreso, a tenor de los plazos reales que se han obtenido van proponer e informe de seguimiento de procesos la modificación del plazo. |
| I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. | 92% | Anual Corresponde al Curso Académico 18/19 | | | 90,28% | La principal causa del incumplimiento ha sido por la matriculación de los másteres, ya que existen matriculaciones parciales, y en lugar de matricularse por internet, al ser casos puntuales y pocos estudiantes se les llama para que realicen la matrícula en secretaría. |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-------|---|
| | | | | | | También al alto número de autorizaciones de matrícula que realiza el DUA fuera de los plazos generales que se realizan en secretaría. |
| I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula. Valor objetivo | 5% | Anual Correspon de al Curso Académico 18/19 | | | 17,87 | Se informa que si bien el número de incidencias ha sido 2920, en el presente curso académico se ha recudido a 1111, hasta el momento. Esto ha sido debido a estrategias de atención al alumno (ventanilla y teléfono), al buen servicio que han dado las personas de secretaría y al apoyo que ha facilitado tanto la Jefatura de Servicio como la Gerencia al contratar a 3 funcionarios interinos durante el proceso de matrícula, todo ello ha repercutido en la mayor y mejor atención al alumnado |
| I.[PC 09.1]-04 % Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU. | 3% | Después de cada convocatoria junio/septi embre | | | 3,47 | La superación del 3% establecido viene dada principalmente por la utilización de este formulario por parte del alumnado para solicitudes que no se relación con la automatrícula, sino que se utiliza en ocasiones como formulario de incidencias genéricas con todo lo relacionado con la PEVAU. Medias correctoras Se reenviarán las incidencias que no se corresponden estrictamente con la automatrícula a los formularios específicos de cada una de las peticiones o solicitudes que puede realizar el alumnado, de tal manera que las incidencias contempladas y contabilizadas en este indicador sean exclusivamente para la que está ofertado este formulario. |
| Valoración de auditoría | <p>1.- I.[PC 09.3]-04 Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos. Valor objetivo 100%. Resultado =0%.</p> <p>Datos del curso académico18-19 Se informa por el responsable que el plazo establecido de 5 días hábiles es muy corto para la repercusión que la anulación de matrícula tiene para el estudiante de nuevo ingreso. A tenor de los plazos reales que se han realizado las anulaciones de matrícula, van proponer en el informe de seguimiento de procesos la modificación del plazo.</p> <p>2.-I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. 92% Resultado 90,28%.</p> <p>La principal causa del incumplimiento ha sido la matriculación de los másteres, ya que existen matriculaciones parciales, y en lugar de matricularse por internet, al ser casos puntuales y pocos estudiantes, se les llama para que realicen la matrícula en secretaría. También es debido al alto número de autorizaciones de matrícula que realiza el DUA fuera de los plazos generales, y se realizan en secretaría.</p> | | | | | |



| | |
|--|---|
| | <p>Si bien al ser un indicador que no depende en su totalidad del Servicio para alcanzar el objetivo, y realizan actuaciones para que el mayor número posible de estudiantes realicen la matrícula por internet, se recomienda a valoración del Servicio establecer una segmentación con valor objetivo, adaptado a la casuística de cada tipo de matrícula Grado, Máster y visitantes de movilidad.</p> <p>3.- I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula. Valor objetivo 5% Resultado 17,87%</p> <p>Se informa que si bien el número de incidencias ha sido 2920, en el presente curso académico se ha recudido a 1111, hasta el momento. Esto ha sido debido a estrategias de atención al alumno (ventanilla y teléfono), al buen servicio que han dado las personas de secretaría y al apoyo que ha facilitado tanto la Jefatura de Servicio como la Gerencia al contratar a 3 funcionarios interinos durante el proceso de matrícula, todo ello ha repercutido en la mayor y mejor atención al alumnado.</p> <p>Se recomienda a tenor de la segmentación de resultados por tipo de incidencia, planificar acciones de mejora, para recudir su número.</p> <p>4.-I.[PC 09.3]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud. Valor objetivo 100%. Resultado 99,17%.</p> <p>Lo datos aportados son del curso 18/19, si bien el desvío respecto al objetivo no es significativo, de 1321 devoluciones 11 fuera de plazo, se recomienda adoptar la medidas de mejora necesarias para alcanzar el objetivo establecido. Por otra parte también se recomienda indicar en la ficha del indicador, en periodicidad del indicador: Curso Académico, ya que los datos se aportan por curso y no es Anual.</p> |
|--|---|

Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos

| Indicador | I.[PC 09.3]-02 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. |
|--------------------------------|---|
| Integridad de los datos | Se verifica la integridad de los datos del a través del excel extraído de la aplicación Universitas XXI Se tiene identificados los campos del filtro aplicable al indicador con variada casuística, si bien en la ficha del indicador no aparece visitantes de movilidad |
| Observaciones | Se recomienda reforzar la identificación de los campos de selección del excel del cómputo del indicador, e incorporar toda la casuística de estudiantes computados a la ficha del indicador como por ejemplo visitantes de movilidad. |
| Indicador | I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Valor objetivo >=92% |
| Integridad de los datos | Se verifica la integridad de los datos a través del excel extraído de la aplicación Universitas XXI. Se tiene identificados los campos del filtro aplicable al indicador con variada casuística, si bien en la ficha del indicador no aparecen visitantes de movilidad. |
| Observaciones | Se recomienda reforzar la identificación de los campos de selección del excel del cómputo del indicador, e incorporar toda la casuística de estudiantes computados a la ficha del indicador como por ejemplo visitantes de movilidad. |



| | |
|--------------------------------|---|
| Indicador | I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula. Valor objetivo 5% |
| Integridad de los datos | <p>Se verifica la integridad del dato mediante consulta en gestor de contenidos, fechas consultadas 15/07/18 a 31/08/19, se obtiene un valor de 2197 incidencias.</p> <p>La fecha final que se ha consultado, también abarca un periodo de matrícula del curso 2019/20.</p> <p>Se informa que la tabla de la que se extrae los datos para el indicador no se conserva, con posterioridad el responsable envía la tabla con los datos y se observa que no coincide con los del indicador.</p> <p>Las incidencias se solapan con plazos de matrícula y tiene varios canales de envío.</p> |
| Observaciones | Se recomienda realizar una No conformidad interna como herramienta de mejora, para establecer las acciones de mejora para establecer criterios, fechas etc... que delimiten de forma clara los datos del indicador y su integridad. |