

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.**

PROCESOS CLAVES	PC09. Gestión Académica Administrativa
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05/02/2020
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Fernando Sanz del Pozo. Observador.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica.

OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.

Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>I.[PC 09.1]-04 % Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU. Objetivo 3% Resultado 3,51%.</p> <p>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 objetivo >= 100% Resultado 99,17% compromiso de calidad asociado.</p> <p>I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Objetivo >=92% resultado. 90,28%</p> <p>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. Objetivo 100, resultado 0%</p> <p>I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula Objetivo 5%, resultado 9,87%</p> <p>De los incumplimientos de estos cinco indicadores, se remite a las observaciones realizadas en la auditoría de octubre.</p>
Objetivo 6.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por el Servicio, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las acciones realizadas, en las cuestiones planteadas que dependen del Servicio.
Observaciones/ Recomendaciones	
Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:



	<p>Auditoría Externa: 6 en proceso Auditoría Interna: 13 en proceso, Propuestas de mejora: 3 en proceso y 1 no implantada.</p>
<p>Observaciones/ Recomendaciones</p>	<p>Actualmente el Servicio se encuentra en fase de revisión de los procesos. Se ha iniciado un proyecto piloto para el proceso clave PC09, en la que un equipo transversal está revisando la documentación completa del proceso desde un punto de vista más amplio, teniendo en cuenta la creación del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y teniendo en cuenta la revisión de los sistemas de garantía de calidad de los Centros.</p> <p>También se hace la siguiente recomendación de carácter general. Se recomienda en la planificación de las mejoras y observaciones/recomendaciones de auditoría, para cada hito fijar fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda, todo ello permitiría en la descripción de resultados verificar el grado de avance de la implantación y la consecución de los mismos de forma más precisa.</p> <p>También en función de la extensión y dificultad de cada hito ser más descriptivos en cada uno de las acciones a desarrollar y en la descripción de los resultados obtenidos.</p>