

**INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2020.**

PROCESO CLAVE	PC09. Gestión Académica Administrativa
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	23/04/2021
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica

OBJETIVOS AUDITORÍA 2020.

Objetivo 3.-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 asociados.
Observaciones	<p>Los indicadores que se relacionan no alcanzan el objetivo. Se informa que se ha producido una disminución de efectivos que ha ido acompañado con un incremento del volumen de trabajo respecto al que se asumía con más personal con la anterior RPT.</p> <p>Hay que destacar que la mayoría de indicadores la desviación respecto al objetivo es poco significativa a pesar de la situación de pandemia y en algunos casos como la gestión de títulos se deben a factores externos al servicio.</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. Valor objetivo 100% resultado 35,06%</p> <p>Se informa que el SGA ha propuesto su cambio estableciendo el mismo valor objetivo, pero tomando como plazo de referencia el de ocho días en lugar de los cinco días de plazo establecidos, ya que se constata inviable su consecución con la reducción de recursos del Servicio</p> <p>I.[PC 09.3]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula Valor objetivo 5% resultado 8,16%</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 (compromiso de calidad asociado) Valor objetivo \geq 100% Resultado 99,56%</p> <p>En estos dos indicadores el Servicio informa que los objetivos no llegan a alcanzarse, pero se mantienen los objetivos ya que la evolución a lo largo de los años indica que pueden lograrse, ya que los datos de los últimos años son de mejora progresiva, aunque aún quede algo de margen para su consecución,</p> <p>I.[PC 09.5]-03 Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados</p>



	<p>Valor objetivo <=150 días Resultado 280 I.[PC 09.5]-04 Títulos de Postgrado-Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.</p> <p>Valor objetivo <=150 días Resultado 241 I.[PC 09.5]-05 Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.</p> <p>Valor objetivo <=150 días Resultado 286</p> <p>Respecto a estos indicadores el Servicio informa que no se llegan a cumplir en unos altos porcentajes, pero no podemos decir que se corresponda con una tendencia o incidencia ya que con el confinamiento y la limitación durante meses en la gestión de los títulos, que además cuentan con el determinante de trabajar con otros ámbitos externos a la institución, como pueden ser el Ministerio o la imprenta, que también hubo de paralizar toda actuación durante la pandemia, los resultados no son determinantes al no reflejar la situación normal de gestión de esta área.</p>
Oportunidad de mejora	Se recuerda que en caso de situaciones excepcionales que puedan sobrevenir en la gestión, se pueden replantear los objetivos de los indicadores ponderando la citada situación, con la debida antelación durante el ciclo de gestión, y previa comunicación al Servicio de Planificación y Evaluación (Coordinación Técnica).
Objetivo 4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración.	<p>Tramitar el 100% 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.</p> <p>Se incumplió por décimas, el Servicio informa que el objetivo no llegan a alcanzarse, pero se mantienen el objetivo ya que la evolución a lo largo de los años indica que pueden lograrse, ya que los datos de los últimos años son de mejora progresiva, aunque aún quede algo de margen para su consecución</p>
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
Objetivo 5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado, hay que destacar las mejoras surgida de una de las quejas como es el caso de alumnos con matrícula parcial.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
Objetivo 6.- 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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgo y oportunidades, así como las observaciones y oportunidades de mejora de las auditorías, son el siguiente detalle:</p> <p>1 mejoras implantada. 2 mejoras no implantadas. 3 mejora en proceso</p> <p>Auditoría Externa: 1 Implantada (el SGA acaba de elaborar un nuevo manual de procesos y 1 en proceso. Auditoría Interna: 12 implantadas y 6 en proceso.</p>



	Respecto las fichas de auditorías hay que destacar el esfuerzo realizado en la elaboración del nuevo Manual de Procesos del Servicio.
Observación	Respecto a la fichas de auditoria interna, se recomienda establecer en la planificación de los hitos más relevantes, las fechas concretas de ejecución, en los casos cuya realización no sea inmediata.
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos
Observaciones/ Oportunidades de mejora	