



## Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 09. Gestión Académica Administrativa. PC.9.24 Actividades de evaluación. PC.9.25 Acreditación de resultados.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	12/06/2023
<b>AUDITOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>

OBJETIVOS AUDITORÍA 2022.	
<b>Objetivo 3.</b> -Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones 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 asociados.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<p>1.- I.[PC.9.23]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud</p> <p>2-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>Resultado: 99,04%</p> <p>En el histórico de resultados se evidencia un incumplimiento que bien es mínimo no terminar de termina de cumplirse aunque se indica que en los casos que no se ha podido realizar las de devoluciones se debe a imponderables que no dependen del servicio. No obstante, estando a décimas de su consecución se opta por mantener los valores objetivos con la perspectiva de su consecución en un futuro próximo</p> <p>En ese sentido se recomienda adoptar acciones para eliminar las causas que impiden alcanzar el objetivo.</p> <p>2.- I.[PC.9.23]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Valor objetivo &gt;=92% resultado 86,79%</p> <p>por causas técnicas al haberse implantado en este ciclo un sistema nuevo de matrícula que ha originado más incidencias que el que había anteriormente. El aumento de alumnos extranjeros inciden igualmente en este índice ya que estos alumnos presentan más problemas a la hora de llevar a cabo la matrícula.</p>

	<p>En ese sentido se recomienda adoptar acciones para eliminar las causas que impiden alcanzar el objetivo.</p> <p><b>3.- I.[PC.9.23]-04</b> Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los ocho días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.</p> <p>Valor objetivo 100% Resultados 89,66%</p> <p>Aunque se ha mejorado notablemente el indicador, mejorándose en casi un 20% sobre el ciclo anterior, todavía no se llega al valor objetivo quedando un porcentaje amplio de mejora. Para el presente ciclo 2022 se propuso cambiar el valor objetivo de 100% a 90%</p> <p>No obstante se recomienda adoptar acciones para eliminar las causas que impiden alcanzar el objetivo.</p> <p><b>4.- I.[PC.9.23]-05</b> Incidencias que se producen en los plazos de matrícula</p> <p>Valor objetivo 5 Resultados 7,66</p> <p>La Unidad indicad que uno de los motivos puede ser el aumento de alumnos extranjeros que añaden más complejidad y sobre todo la implantación de una nueva versión en el módulo de matrícula que ha presentado un mayor número de incidencias</p> <p>Si bien los resultados son los mejores de la serie histórica, nunca se ha alcanzado el valor objetivo, se recomienda adoptar medidas eficaces para solventar las causas de los incumplimientos.</p> <p><b>5.- I.[PC.9.25]-03</b> Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.</p> <p>Valor objetivo &lt;=150 Resultados 186</p> <p>Aunque se aprecia en la serie histórica una notable mejoría en la reducción de días de entrega, no logra alcanzar el objetivo, se recomienda adoptar medidas eficaces para solventar las causas de los incumplimientos.</p>
<p><b>Objetivo 4.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.</p>	
<p><b>Valoración</b></p>	<p>El compromiso se ha vuelto a incumplir en 2022</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 2-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>Indicador incumplido y resultado: I-306 - Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: Se vuelve a mantener como valor objetivo el 100%, a pesar de ser conscientes de la dificultad en alcanzar ese valor por la numerosa casuística que se presenta en este proceso, en el que intervienen terceras personas lo que complica su gestión. No obstante, estando a décimas de su consecución se opta por mantener los valores objetivos con la perspectiva de su consecución en un futuro próximo.</p> <p>Se remite a la observación indicada en el objetivo 3 de indicadores</p>

<b>Objetivo 5.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas en plazo, el análisis realizado y las actuaciones que han dado lugar.
<b>Objetivo 6.-</b> 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.	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle:</p> <p>1 mejora implantada derivada de riesgos y oportunidades 1 mejora en proceso derivada de riesgos y oportunidades</p> <p>29 mejora implantada derivada de la gestión de procesos 15 mejora en proceso de realización derivada de la gestión de procesos</p> <p>2 observación implantada de auditoría interna 1 observación en proceso de realización de auditoría interna.</p> <p><b>Hay que destacar la orientación del Servicio a la mejora continua evidenciado en el número elevado de mejoras y el grado de eficacia en su realización.</b></p>
<b>Objetivo 7.-</b> 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.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica la realización de las encuestas asociadas al Servicio, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios.
<b>Oportunidades de mejora.</b>	<p>EP-67-PC09 Certificaciones académicas participación 6.64% EP-68-PC09 Traslado de expediente 17,59</p> <p>Si bien ha mejorado la participación en 2022, sigue siendo baja, en este sentido se podría fomentar la participación en las encuestas adoptando medidas, por ejemplo, sobre rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas comunicando los resultados, así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella.</p> <p>Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.</p>