


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.

PROCESO CLAVE	PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	18/02/2013 Y 19/02/2013	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. Auditor. ▪ Alejandro Castillo López. Auditor. 	
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales. José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio. ▪ Servicio de Biblioteca. Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca. ▪ Servicio de Asesoría jurídica (Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno). M^a Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad. ▪ Servicio de Planificación y Evaluación. Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio. 	

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No hay no conformidades pendientes de verificación.

2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- No se identifican incidencias significativas.

3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- En general, se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
- Se identifican la siguiente **NO CONFORMIDADES:**

1. PC 06.28. Suministro de Datos e Información Estadística (Servicio de Planificación y Evaluación).

La verificación realizada en las mediciones y datos referente al indicador "Porcentaje de solicitudes periódicas de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado en el Calendario de Suministros de Datos", se constata en la tabla "Solicitudes Periódicas" que los plazos se incumplen en cuatro registros, que representa un 8,89 % de desviación del objetivo del 100%.

Esta cuestión ha sido objeto de análisis y evaluación por el Servicio de Planificación y Evaluación, concluyendo que aunque se implantaron las acciones correctivas que se establecieron en la NC.PC06.SPE. 2011.01. PC 06.28. Suministros de Datos e Información Estadística, el seguimiento de los resultados sigue indicando la dificultad de controlar al 100% los plazos de entrega de las solicitudes en los términos indicados en el Calendario de Suministros de Datos. Tras el análisis



realizado se ha optado por realizar un plan de optimización del Sistema de Información Institucional de Datos Estadísticos de la Universidad, con un enfoque más global que la actual responsabilidad del Servicio suministrador final de los datos.

Los auditores concluyen en la conveniencia de abrir una no conformidad por la no consecución del objetivo del indicador (100% de solicitudes periódicas atendidas en el plazo previamente fijado), considerando que el requisito del plazo es significativo respecto al solicitante y el alcance del servicio que se presta y la conveniencia de asociar el seguimiento de la no conformidad con la implantación del referido plan de optimización, impulsado por la Dirección.

- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:
 - 1. PC06. 1. Gestión de los recursos de información general:**
 - 1.1. Se indica la posibilidad de que se especifique el alcance y contenidos del registro R. [PC 06.11]-01, “@ries: Sistemas internos de almacenamiento de la información”.
 - 1.2. Se recomienda establecer y aplicar los criterios de actualización de la página web del Servicio de Información y Asuntos Generales.
 - 1.3. Se recomienda evidenciar el “Registro de partes de incidencias” (PC 06. 131. Páginas Web-Servicio de Información y Asuntos Generales, (aunque es extensible a todos las Unidades con responsabilidad asociada al proceso).
 - 1.4. Se indica el estudio de la conveniencia de generar un registro específico de solicitudes de publicación de documentos en tablones de anuncios oficiales, que permita el seguimiento histórico.
 - 2. PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información:**
 - 2.1. Valorar la conveniencia de sistematizar, a efectos de localización, los registros que evidencien las comunicaciones a los solicitantes de la disponibilidad en Biblioteca de los libros solicitados (supuestos en los que se presta el servicio de adquisición por demanda).
 - 3. PC 06.23 Publicaciones:**
 - 3.1. Se realiza la propuesta de que se identifique el criterio que se aplica respecto a la cumplimentación en el correspondiente documento del expediente del dato del presupuesto aproximado de la obra.
 - 4. PC 06.27. Anuario estadístico.**
 - 4.1. Se propone, a estudio, que se haga una difusión del Anuario Estadístico.
 - 5. PC 06.28. Suministro de Datos e Información Estadística.**
 - 5.1. Se recomienda buscar sistemas alternativos a la plataforma de Tramitación Electrónica de la UJA, para completar el registro de “comunicación con los interesados”.

4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la realización e integridad de los datos y mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.



- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

1. PC06. 1. Gestión de los recursos de información general:

1.1. Se recomienda resolver de forma coordinada con el Servicio de Informática los problemas técnicos de la aplicación “piwik” para obtener la información básica necesaria para la medición del indicador “Variación porcentual anual del número de visitas de la página web” y del indicador “Incremento porcentual anual del número de entradas en la web BOUJA”.

2. PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información:

2.1. Se recomienda que se especifique en las correspondientes fichas de indicadores los supuestos en los que los resultados del indicador puede incluir mediciones referidas al curso anterior al que se produce la realización del informe anual de seguimiento de procesos.

3. PC 06.23 Publicaciones:

3.1. Se recomienda que se aplique el criterio explícito respecto a los expedientes que imputan en el indicador de “Porcentaje de obras revisadas y corregidas”, en los supuestos en el que las actividades de revisión y corrección no se realicen por motivos o causas no imputables a la gestión técnica.

4. PC 06.25. Asesoramiento Jurídico.

4.1. Se recomienda la posible revisión de la capacidad del proceso a través del valor objetivo que se indica (una vez comprobada la eficacia de la gestión conseguida).

5. PC 06.26. Gestión de Apoyo a los Procesos Electorales.

5.1. Analizar la posible identificación de un indicador asociado al proceso que permita evidenciar la eficacia de la gestión.

6. PC 06.27. Anuario estadístico.

6.1. Se propone que se estudie la realización de, al menos, dos actualizaciones al año coincidiendo con la finalización de periodos críticos de actividad universitaria.

5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.

- Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC06, así como su publicación y disponibilidad.

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios y realizadas o en previsión las encuestas post servicio asociadas al proceso.

7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

- Se verifica e informa del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.



▪ **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PCO6. 1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN GENERAL
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales. ▪ M^a Carmen Higuera Herrador. Jefa de la Sección de AA.GG y Registro. ▪ M^a Dolores Romero Calderón. Puesto base de gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Francisco J. Ibanco Arnaldo. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales.

PC 06.11. Captación y Disponibilidad de la Información.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso en el Servicio de Información y Asuntos Generales a través de la descripción por parte del responsable de la actividad desarrollada.

Actividades de verificación.

Se verifica la necesaria coordinación y comunicación con los Servicios y Unidades generadoras de información a través de la web de administración electrónica

http://administracionelectronica.ujaen.es/tramites_telematizados

La solicitud de información del interesado se tramita a través del registro R. [PC 06.11]-01, @ries: Sistemas internos de almacenamiento de la información.

PC 06.12. Atención Directa.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la medición del indicador I. [PC 06.12]-01, incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa. En concreto, se comprueba la comunicación de 60 solicitudes de atención directa en el mes de diciembre de 2012 del Servicio de Gestión Académica en la E.P.S. de Linares y su inclusión en el registro de contabilización anual de solicitudes de atención directa alimentado de las comunicaciones de solicitud a través de correo electrónico.

Actividades de verificación.

Se comprueba de forma especial, a través de la medición del indicador verificado, la comunicación con los demandantes de atención directa y el seguimiento que se realiza desde el Servicio de Información y Asuntos Generales de la atención realizada.



PC 06.131. Páginas web.

Evidencias y Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso en el Servicio de Información y Asuntos Generales a través de la descripción por parte del responsable de la actividad desarrollada y a través de la medición del indicador I. [PC 06.131]-04, número de actualizaciones realizadas en la página web. En concreto, se comprueban informáticamente las 601 actualizaciones realizadas durante el año 2012.

PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la publicación de los periódicos oficiales de la Universidad de Jaén BOUJA en la web del Servicio de Información y Asuntos Generales correspondientes a 2012 (BOUJA nº 95, 96, 97, 98 y 99) en la web <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servinfo/BOUJA/boletinesanteriores>

Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso en el Servicio de Información y Asuntos Generales a través de la descripción por parte del responsable de la actividad desarrollada en relación con el proceso PC 06.132.

El Servicio de Información y Asuntos Generales accede a las actas del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén y califica lo que es publicable de acuerdo a la estructura del BOUJA. Con posterioridad, se formatea el documento y se publica en la web, tal y como se ha evidenciado.

PC 06.133. Publicaciones en Tablones Oficiales.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la publicación el 19/12/2012 en el Tablón digital de la Resolución por la que se publica la lista provisional de admitidos/excluidos de candidatos a la beca de apoyo a la investigación (convocada por la Resolución Ref. 2012/BA032); con número de registro 2352, estado completo en Oficina Central SIAG, a propuesta de publicación del Servicio de Gestión de la Investigación.

Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso en el Servicio de Información y Asuntos Generales a través de la descripción por parte del responsable de la actividad desarrollada en relación con el proceso PC 06.133.

El Servicio de Información y Asuntos Generales recibe el listado de admitidos/excluidos que es registrado en la aplicación de Registro y se publica en la web de Tablón digital, tal y como se ha evidenciado.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
2. Se recomienda que se especifique el alcance y contenidos del registro R. [PC 06.11]-01, “@ries: Sistemas internos de almacenamiento de la información”.



3. Se recomienda establecer y aplicar los criterios de actualización de la página web del Servicio de Información y Asuntos Generales (en la actualidad la página web se actualiza cuando se considera necesario).
4. Se recomienda resolver de forma coordinada con el Servicio de Informática a la mayor brevedad posible los problemas técnicos de la aplicación "piwik" que en la actualidad no permiten obtener la información básica necesaria para la medición del indicador I. [PC 06.131]-03, variación porcentual anual del número de visitas de la página web e indicador I. [PC 06.132]-05, incremento porcentual anual del número de entradas en la web BOUJA (medición 2012 pendiente).
5. Se recomienda evidenciar el registro R. [PC 06.131]-05, registro de partes de incidencias.
6. Debido a que el Tablón digital se va actualizando de forma periódica y los anuncios obsoletos se eliminan, se recomienda la generación del registro específico R. [PC 06.133]-11, registro de solicitudes de publicación de documentos en tabloneros de anuncios, que permita el seguimiento histórico específico de los anuncios publicados.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifican los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC06.

La publicación y disponibilidad de la mayoría de formatos e instrucciones se encuentran disponibles y accesibles en el ámbito interno del propio servicio, publicando aquellos elementos de interés para el usuario externo (por ejemplo, el formato F.[PC06.132]-02, solicitudes de publicación de documentos en tabloneros de anuncios se encuentra en la web <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servinfo/solicitudeseimpresos>

La legislación aplicable se encuentra disponible y accesible a través de su publicación en la web de administración electrónica, accesible desde la propia web del Servicio de Información y Asuntos Generales <http://administracionelectronica.ujaen.es/normativa>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 de los indicadores del proceso:

I. [PC 06.12]-01; I. [PC 06.12]-02; I. [PC 06.131]-04, comprobándose la realización de las mediciones periódicas y la consecución del valor objetivo en el segundo indicador, de acuerdo con el establecido en la ficha del mismo. Se verifica la integridad de las mediciones y datos de estos indicadores, en las evidencias recogidas.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se recomienda, una vez subsanados los problemas técnicos existentes, proceder a la medición de los indicadores aún no medidos (I. [PC 06.131]-03, I. [PC 06.132]-05 y I. [PC 06.133]-06.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

SERVICIO DE BIBLIOTECA.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información. PC 06.211 Entrada de recursos de información. PC 06.212 Tratamiento técnico de Recursos de Información. PC 06.213 Acceso a la Información. PC 06.22 Alfabetización informacional.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca. ▪ Trinidad Alonso Moya. Subdirectora de la Biblioteca. ▪ Silvia Sánchez-Palencia Martínez. Adquisiciones Bibliográficas. ▪ M^ª. Pilar Vallejo Martos. Responsable de Gestión. ▪ Begoña Higuera Aranda. Responsable de Gestión. ▪ Isabel Porras Álvarez. Proceso Técnico (Humanidades y CC. Educación).
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 18/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Biblioteca.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad de los procesos a través de la constatación de las actividades y registros siguientes:

1. Se consulta relación de bibliografía recomendada de la titulación Grado de Psicología (Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación), de la que se selecciona el libro "Psicología de la Vejez". Se constata la tramitación de la adquisición (cinco ejemplares) mediante consulta a Milenium (pedido al proveedor 010285076, tramitación mediante plataforma electrónica, recepción 21/09/12). Se verifica el ajuste de la gestión de acuerdo con la Instrucción técnica "recepción de pedido".

Se comprueba la gestión del pago asociado: Factura F4-1/1704812, proveedor Díaz de Santos, expediente en Universitas XXI (192/2012), la concordancia del importe de la factura con la imputación en el expediente de gasto.

Se verifica las actividades de proceso técnico de la gestión de los libros adquiridos, de los que ya se disponían en colección cuatro ejemplares (proceso PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información), comprobándose las altas y actualizaciones correspondientes en la colección (05/09/12, 21/09/12).

Se verifica la signatura (159.9 PSI) y se concluye la trazabilidad comprobándose la disponibilidad en sala de acuerdo con el listado de disponibilidad obtenido en listado del programa.

2. Se selecciona un pedido de libros del área de conocimiento de Trabajo Social, Profesora ARS, con fecha de solicitud de 17/10/2012, y solicitando 2 ejemplares del libro "Análisis y Evaluación de Políticas Sociales" (ISBN 978-84-30951-147). Se constata la gestión del pedido en Milenium con solicitud tramitada al



proveedor Marcial Pons (24/10/2012) y recepción en fecha de 02/11/12, así como los datos de facturación (nº 73.987, 05/11/2012).

Se verifica la apertura del expediente en Universitas XXI (exp. 22801/2012), con la identificación de la imputación a la unidad de gasto (06.26.08.139 y la concordancia de los datos del pago con la factura recibida.

Se verifica las actividades de proceso técnico de la gestión de los libros adquiridos (proceso PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información), comprobándose la fecha de actualización 05/11/12 y signatura 364 TRI ana. Se constata último correo comunicando al solicitante las disponibilidad de los libros (21/11/2012).

3. se verifica en el proceso la gestión de la modalidad de adquisiciones por sugerencias, constatándose la relación de sugerencias realizadas por los usuarios y las comunicaciones de la Biblioteca de las sugerencias aceptadas y tramitadas su adquisición, así como en los supuestos de no estimación de la sugerencia con explicación de la causa.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.
2. Se propone que se valore la conveniencia de sistematizar, a efectos de localización, los registros que evidencien las comunicaciones a los solicitantes de la disponibilidad en Biblioteca de los libros solicitados (supuestos en los que se presta el servicio de adquisición por demanda).

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación a través de los siguientes indicadores:

PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información.

Se comprueba la medición e integridad de los datos, con la particularidad de que en algunos supuestos los datos disponibles están referidos al curso 2011/2012, ya que son necesariamente proporcionados, iniciado el año, por estadísticas e informes externos. (Indicadores: "Número de consultas a bases de datos por usuario potencial", "Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial", "Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial").

Se constata el indicador de "Número de préstamos a domicilio por usuario potencial" con un resultado de 6,4 (superándose el objetivo); el indicador "Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial", con un resultado de 37,6 (superándose el objetivo);



Respecto a los indicadores específicos del proceso **PC 06.211 Entrada de recursos de información**, se constata el indicador “Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días” con resultado 92% (superándose el objetivo), se comprueba integridad de los datos mediante consulta a Milenium del pedido o10250049 con fecha 16/12/11, y fecha recepción 09/01/12; el indicador “Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días” con resultado del 92% (superándose el objetivo), se comprueba integridad de los datos mediante consulta a Milenium del pedido o10266847 con fecha 30/03/12, y fecha recepción 16/05/12; el indicador “Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca” con resultado del 99% de ejecución (superándose el objetivo), se comprueba sistema de obtención del dato en archivo Excel mediante el cálculo de los créditos asignados descontados los destinados a gastos corrientes.

Respecto a los indicadores específicos del proceso **PC 06.212 Tratamiento técnico de Recursos de Información**, se constata el indicador “Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días”, con resultado del 72% (superándose el objetivo); el indicador “Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo”, con resultado del 2,7% (superándose el objetivo).

Respecto a los indicadores específicos del proceso **PC 06.22 Alfabetización informacional**, se constata el indicador “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01), con resultado el 12,2% (superándose el objetivo); Indicador “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02), con resultado el 19,7% (superándose el objetivo). Se realiza verificación de datos en ambos itinerarios (RAG, fecha 21/02/12 y JLAF, fecha 06/02/2012).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica las mediciones, resultados de los indicadores, grado de consecución de los objetivos (que se superan) y la integridad de los datos.
2. Se recomienda que se especifique en las correspondientes ficha de indicadores los supuestos en los que los datos disponibles a se refieran al curso anterior al que se produce la realización del informe anual de seguimiento de procesos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización la encuesta general a usuarios. Se constata la realización de las encuestas post-servicio Alfabetización y pregunta al bibliotecario, con los resultados obtenidos.

Se verifica la realización del el informe de quejas y sugerencias de 2012.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.****VERIFICACIÓN:**

En el proceso de integración del sistema de calidad de la Biblioteca en el SIGC-SUA, se informa por el Director de la Biblioteca que se incorporan las propuestas del último informe de auditoría de certificación externa, constándose en su cuadro de mando integral.

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES. UNIDAD DE PUBLICACIONES****ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.23 Publicaciones
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a. Rosalía Tudela Caballero. Jefa de Sección de Publicaciones.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 19/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Publicaciones.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la constatación de las actividades y registros siguientes:

1. Se verifica la gestión realizada de la obra con código: TYS00004, fecha de publicación 24/05/12. "Aprovechamientos madereros en los montes jiennenses".

Se consulta expediente de tramitación, con solicitud de fecha 29/03/11, donde se comprueban las firmas del solicitante, del departamento del solicitante y del Director de Secretariado. En este documento no aparece el importe del presupuesto aproximado de la obra en su apartado correspondiente (identificándose en una nota). Se verifica correo de 17/05/2011 con autores de referencia, envío de solicitud informe Referee de fecha 03/06/2011, Informe técnico científico Exp. 2011/0386, comunicación al autor con fecha 21/06/2011 del cumplimiento de los requisitos para la publicación de la obra. Se verifica documentos de autorizaciones del coordinador y coautores de la obra.

Se consulta tablas Excel de control presupuestario, comprobándose en 2012 el presupuesto definitivo sin IVA. Se verifica Documento ISBN 978-84-8439-637-6. Se consulta en base de datos los registros de pruebas y correcciones (pruebas de corrector 2011/0386), entrega de corrección definitiva con fecha 27/03/2012.

Se verifica en base de datos los envíos de la obra a la imprenta (23/04/2012) y de recepción en la universidad 24/05/12. Se verifica registro informático de entrada en almacén fecha 24/05/2012.

Se verifica actividades de difusión y factura de la edición de la obra.

2. Se verifica la gestión del Exp. 2012/0436, CD Actas (Actas de la XIV Reunión de Economía Mundial). Solicitud de 27/04/2012, consta las firmas correspondientes (Coordinador, Consejo Departamento y la del Director del Secretariado), al tratarse de congresos no es necesario informe Referee.

Se verifica Resolución del publicación del Director de Secretariado con indicación del presupuesto de fecha 10/05/12, la comunicación de publicación a la Coordinadora de 24/05/12. Se verifica la las Autorizaciones de los coautores y la realización de la prueba del Acta (16/05/2012).

Se verifica comunicación del Centro de Gasto para realizar el cargo interno y el documento de ISBN 978-84-8439-641-3.



Se verifica gestión de almacén y distribución, recepción en almacén del material con fecha 25/05/12, según registro informático. Se verifica factura, conformada por el Director del Secretariado.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.
2. Se realiza la propuesta de que se identifique el criterio que se aplica respecto a la cumplimentación en el correspondiente documento del expediente del dato de presupuesto aproximado de la obra.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, han empezado a utilizarse los formatos revisados en febrero de 2012, se dispone de las instrucciones técnicas del proceso y se tiene localizada la legislación del proceso y su contenido.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición y resultados de los indicadores siguientes:

“Porcentaje de obras editadas con informe científico externo”, con resultado del 76.9%. Se verifica la integridad de los datos a través de la edición de la obra “Aprovechamientos madereros en los montes jiennenses”.

“Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente”, con resultado del 98,80% (superando el objetivo). Se verifica la integridad de los datos mediante los expedientes auditados (comprobándose que no supera los 9 meses, descontados los plazos de pruebas (un mes).

“Porcentaje de obras de intercambio”, con resultado 80,72% (superando el objetivo) a fecha de auditoría, ya que la medición concluye en marzo.

“Porcentaje de obras distribuidas en plazo”, con resultado del 97,60% (superando el objetivo). Se verifica la integridad de los datos mediante los expedientes auditados.

“Porcentaje de obras revisadas y corregidas”, se comprueba que a fecha de auditoría no se alcanza el objetivo, se tienen localizados los incumplimientos y su motivación, por causas no imputables a la gestión de publicaciones.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica las mediciones, resultados de los indicadores, grado de consecución de los objetivos (que se superan) y la integridad de los datos.



2. Se recomienda que se aplique el criterio explícito respecto a los expedientes que imputan en el indicador de “Porcentaje de obras revisadas y corregidas”, en los supuestos en el que las actividades de revisión y corrección no se realice por motivos o causas no imputables a la gestión técnica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización la encuesta general a usuarios.

SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA (UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO)

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.25. Asesoramiento Jurídico.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carmen Anguita Herrador. Jefe del Servicio Jurídico. ▪ Felicidad Perea Castro. Asesor Jurídico.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Francisco J. Ibancos Arnaldo. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

<p>VERIFICACIÓN:</p> <p><u>Evidencias.</u> Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la medición para 2012 del indicador I. [PC 06.25]-36, (porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo en dos expedientes de asesoramiento jurídico) Solicitud de informe jurídico del Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio sobre contrato mayor, de 23/05/2012 y Solicitud de informe jurídico del Secretario General de la Universidad de Jaén sobre revisión de exámenes de asignatura impartida, de 26/10/2012.</p> <p><u>Actividades de verificación.</u> El carácter reglado de estos procesos, en cuanto a los plazos de emisión del informe jurídico, permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos legales exigibles en su expediente</p> <p>Se comprueba de forma especial la implementación de las actividades descritas en el proceso respecto a la gestión efectuada por el responsable, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y fácil accesibilidad de las solicitudes de asesoramiento jurídico y el estado de seguimiento del expediente de asesoramiento jurídico.</p> <p>PROPUESTA OBSERVACIÓN</p> <p>1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.</p>
--

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

<p>VERIFICACIÓN:</p> <p>El proceso PC 06.25 no tiene asociado formatos ni instrucciones.</p>

Se verifica la legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC06, así como su publicación y disponibilidad en la web de la Secretaría General de la Universidad de Jaén <http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/secgen/normativas>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

Se realiza verificación de las mediciones 2012 del indicador del proceso:

I. [PC 06.25]-36, comprobándose la realización de las mediciones periódicas (100% anual) y la consecución del valor objetivo de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador.

Se verifica la integridad de las mediciones y datos del indicador en los expedientes de asesoramiento jurídico auditados (informe jurídico de 23/05/2012, emitido el mismo 23/05/2012 e informe jurídico de 26/10/2012, emitido el 29/10/2012).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Los datos de los indicadores medidos evidencian la eficacia de la gestión en relación con los objetivos establecidos (que se superan), por lo que se recomienda la posible revisión de la capacidad del proceso a través del valor objetivo que se indica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.26. Gestión de Apoyo a los Procesos Electorales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^ª Dolores Romero Calderón. Responsable de Gestión.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor. ▪ Francisco J. Ibanco Arnaldo. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.

VERIFICACIÓN:

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través del expediente de proceso electoral Elecciones a Director del Departamento de Lenguas y Culturas Mediterráneas (2012).

**Actividades de verificación.**

El carácter reglado de este proceso permite la constatación sistemática de todo el procedimiento y los requisitos legales exigibles en el expediente físico. Se comprueba de forma especial la implementación de las actividades descritas en el proceso respecto a la gestión efectuada por el responsable, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal, la disponibilidad y fácil accesibilidad de los registros y el estado de seguimiento.

En concreto, se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros contenidos en el expediente de proceso electoral auditado de acuerdo al proceso PC 05.26 a través del calendario electoral contenido en la convocatoria aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19/10/2011 (Anexo 17).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

El proceso PC 06.26 no tiene asociado instrucciones.

Se verifica los formatos y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC06, así como su publicación y disponibilidad en la web de Secretaría General.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

El proceso PC 06.26 no tiene asociado indicadores.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se recomienda asociar algún indicador a la gestión del proceso que permita evidenciar la eficacia de la gestión del proceso en relación con los objetivos que se establezcan en su ficha.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios.

**SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.27. ANUARIO ESTADÍSTICO.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ Sara Díaz Expósito. Asesora Técnica Estadística y de Calidad. ▪ Ana M^ª Ordóñez Torres. Asesora Técnica Estadística y de Calidad.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alejandro Castillo López. Auditor. ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 19/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso haciendo un seguimiento, en concreto, de la información en el Anuario Estadístico de actividades físicas-deportivas (apartados 9.1 y 9.1.1 del índice) "Número de fichas deportivas por tipos de usuarios universitarios" anotando el número de hombres del PDI y mujeres del PAS del periodo analizado.

También, se comprueba la trazabilidad de la información de personal, en los apartados 5.1. y 5.1.1. "Distribución del PDI por sexo, régimen jurídico y categoría administrativa", en especial el número y porcentaje de mujeres en la categoría de Catedráticas de Universidad.

Actividades de verificación.

Se comprueba la transparencia a la información aportada, apoyada en la página web con el detalle de todas las fechas de actualización. Se constata que los datos en el Anuario Estadístico se corresponden con los facilitados por las fuentes proveedoras (Memoria Anual del SAFYD en el 9.1.1 y tablas enviadas por correo electrónico desde el Servicio de Personal y Organización Docente para el 5.1.1).

Se realiza un seguimiento de la información que es procesada cuando se producen cambios o modificaciones. La información está sistematizada por tipología y es de fácil acceso. Se comprueba el registro R.[PC 06.27]-57 "Informes del procesado de la información" en los datos del 5.1.1.

Se verifican los indicadores asociados al proceso comprobándose la realización de las mediciones periódicas. Para el año 2012 son: I.[PC 06.27]-37 "Porcentaje de actualizaciones anuales del anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos" (1 actualización sobre 1 prevista) y el I.[PC 06.27]-38 "Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico" (1051 visitas en 2012).

PROPUESTA OBSERVACIÓN



1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación, así como la consecución de los objetivos de los indicadores asociados cuando procede.
2. Si bien se consigue el objetivo del indicador I.[PC 06.27]-37 “Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos”, se propone que se realicen al menos dos actualizaciones al año coincidiendo con la finalización de periodos críticos de actividad universitaria.
3. Se recomienda que se haga una difusión del Anuario Estadístico y sus actualizaciones con una frecuencia mayor de la observada.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la documentación del proceso PC 06.27.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios. Se constata la satisfacción de grupos de interés por las felicitaciones recibidas, verificándose dos de fecha 01.10.2012 y 13.06.2013.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.28. Suministro de Datos e Información Estadística
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación ▪ Sara Díaz Expósito. Asesora Técnica Estadística y de Calidad ▪ Ana M^ª Ordóñez Torres. Asesora Técnica Estadística y de Calidad
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alejandro Castillo López. Auditor. ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. Auditor.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<p>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</p>

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:30 horas del día 19/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la comprobación de tramitación de expedientes, registros e indicadores asociados.

Del listado de solicitudes a demanda se seleccionan los expedientes: UJAEN-2012-7232 y UJAEN-2012-6820. Así mismo se verifica la trazabilidad de las solicitudes periódicas en "SIU AVANCE MASTERES 2011-2012" y en "rendimiento PSC.ADSCRITOS 1º y 2º ciclo".

Identificándose en los documentos de planificación (Archivos Excel: "Calendario de Suministros de Datos", "Hojas de Control de Solicitudes Periódicas" y "Cuadro de Control de Demandas de Solicitudes 2012").

Actividades de verificación.

Se constata en la tramitación del expediente UJAEN-2012-7232 la trazabilidad del proceso desde la solicitud (07/05/2012) hasta su resolución (10/07/2012). En este expediente se indica denegación de la solicitud, de acuerdo con el protocolo.

Se constata en la tramitación del expediente UJAEN-2012-6820 la trazabilidad del proceso desde la solicitud (13/03/2012) hasta su resolución (21/03/2012).

Se constata la disponibilidad de un protocolo de prioridades en la tramitación de las solicitudes, aplicable en los supuestos de saturación de solicitudes, así como los mecanismos de comunicación de los plazos de suministro de datos, realizándose el control de los plazos (Cuadro de Control de Demandas de Solicitudes 2012).

Se constata la medición y valores del Indicador I. [PC06.28]-40 "Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborables". Este indicador se indica que se computa exceptuando las solicitudes a las que previamente se ha comunicado otro plazo de prestación de servicio, el resultado es de 96,67% sobre un objetivo del 100%, siendo la desviación de una solicitud con un exceso de un día.



Estos datos son analizados por el SPE y representa de un total de 30 solicitudes registradas: 22 resueltas en plazo inicial (73,3%), 7 resueltas en el plazo/s nuevamente comunicado/s (23, 3%) y 1 solicitud resuelta fuera de plazo (sin comunicar nueva fecha). Se observa, sin embargo que en el cuadro de control se anota la fecha final de resolución y las comunicaciones de nuevos plazos, no así las fechas en las que éstas se producen y anotación de la causa de modificación del Calendario.

En el expediente de solicitudes periódicas SIU AVANCE MASTERES 2011-2012, se constata cumplimiento del plazo de envío (13/04/2012) respecto a fecha tope planificada de 15/04/2012, aunque el dato proporcionado se verifica definitivamente el 11/05/2012, tras rechazo inicial del SIU.

En el expediente de solicitudes periódicas Rendimiento PSC.ADSCRITOS 1º y 2º ciclo, se constata cumplimiento del plazo de envío (20/12/2011) respecto a fecha tope planificada de 30/12/2011, sin errores de validación.

Se constata la medición y valores del Indicador I. [PC06.28]-39 “Porcentaje de solicitudes periódicas de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado en el Calendario de Suministros de Datos”, el resultado es de 91,11% sobre un objetivo del 100%.

Se computan 45 ficheros registrados de los que 4 se envían con posterioridad a la fecha límite planificada en el calendario, y se constata 21 registros con incidencias que se subsanan posteriormente siendo validadas por el solicitante, aunque de éstas 8 son por errores de datos y el resto por rechazos manuales de la plataforma de inclusión de los datos. El análisis de la casuística realizada por el SPE incluye errores de verificación interna de los gestores de los datos o dificultades de especificación de los datos solicitados.

Se comunica por el SPE que tras el análisis realizado se ha optado por realizar un plan de optimización del Sistema de Información Institucional de Datos Estadísticos de la Universidad, con un enfoque más global que la actual responsabilidad del Servicio suministrador final de los datos. Plan aprobado por la Dirección.

Se verifica los registros asociados al proceso, constatando que el “Registro de comunicación con los interesados” no dispone de todos los registros por ser tramitados indicándose que la plataforma de tramitación no deja evidencia del envío al interesado.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y de los procedimientos de planificación y el cumplimiento de los requisitos protocolizados que le son de aplicación, así como la realización de las mediciones, análisis de resultados e integridad de los datos de los indicadores.

2. Se constata que algunos registros aparecen incompletos, en concreto, el “Registro de comunicación con los interesados” no hay constancia del envío de los datos solicitados, por lo que se propone una forma de envío de datos alternativa a la plataforma de Tramitación Electrónica de la UJA.

3. Los datos del indicador I. [PC06.28]-39 “Porcentaje de solicitudes periódicas de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado”, indican que no cumple con el objetivo marcado, en cuatro registros de envíos periódicos, aunque representa un porcentaje de desviación del 8,89%, pero unido al número de incidencias por error (8 de 45, 18%) aconsejan la realización prevista del plan de optimización del Sistema de Información Institucional de Datos Estadísticos de la Universidad,



entendiendo conveniente asociar el seguimiento de un no conformidad con la implantación del referido plan de optimización, impulsado por la Dirección.

4. se recomienda que se valore incorporar en el cuadro de control de las solicitudes a demanda las fechas en las que se produce la comunicación de nuevos plazos de suministros de datos y anotación de la causa de modificación del Calendario.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.

VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, instrucciones y legislación aplicable al proceso de acuerdo con la documentación del proceso PC 06.28.