


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	27/02/2013
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Cobos. Auditor.</li> <li>▪ Tomás García Lendínez. Auditor.</li> <li>▪ Juan Miguel Cruz Lendínez. Auditor.</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno</b> (Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, puesto de la Unidad). M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad.</li> <li>▪ <b>Unidad de Actividades Culturales. Manuel Correa Vílches.</b> Coordinador de Calidad de la Unidad.</li> <li>▪ <b>Servicio de Deportes.</b> Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ <b>Servicio de Información y Asuntos Generales.</b> José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio.</li> </ul>

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

- Se verifica y cierra la no conformidad pendiente NC.PC11.UAOG.2011.01. PC 11.21 Gestión de la Comunicación Institucional (Gabinete de Comunicación).

**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 realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

**1. PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales:**

1.1. Se recomienda la sistematización de la previsión de las necesidades de recursos internos y externos para el desarrollo de las actividades culturales, en un solo documento. R.[PC 11.12]-10 "Relación de necesidades", sin perjuicio de la constancia de los distintos documentos de gestión de solicitud de dichas necesidades.

1.2. Se recomienda que en las actividades de gestión de talleres se realice un control de los listados de participantes definitivos, cuando se produzcan incorporaciones posteriores a los plazos de inscripción, que permita confeccionar el registro de certificados o diplomas que se elaboran y contrastarlos con los registros de entrega de los diplomas.

1.3. Se recomienda que se analice la necesidad de indicar en las actas de participación de los talleres, en los que proceda por emitirse diploma, la firma del responsable de su impartición.

**2. PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas.**

2.1. Se observa que en las hojas de control asistentes a la actividad dirigida que realiza el monitor no se especifica la identidad de éste. Se propone a valoración por el servicio de Deportes el estudio de la conveniencia de identificar el responsable del control de asistencia.

**3. PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.**

3.1. Se recomienda que se estudie la revisión del flujograma del proceso, a efectos de determinar las actividades que pueden derivarse de los distintos supuestos de demanda de información externa de los medios de comunicación y asociar los registros correspondientes.

**4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

- En general, 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. PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales:**

1.1. Se recomienda el establecimiento de un criterio a efectos del cómputo del indicador “Media de participación efectiva en los cursos ofertados”. Así como la revisión del indicador “Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables”, por conseguirse de forma automatizada, pudiendo seleccionar otros indicadores de eficacia de gestión respecto a la tramitación de los cursos.

**2. PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas.**

2.1. Se recomienda que se valore si es necesario establecer sistemas de verificación de datos que minimicen los errores puntuales, determinar criterios previos que evidencie la integridad en el cálculo del indicador para los supuestos en los que el porcentaje de ocupación dependa del número efectivo de asistentes a la actividad y no de una determinación previa en convocatoria.

**3. PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.**

3.1. Se recomienda un adecuado tratamiento en la recopilación de los datos del indicador I.[PC 11.21]-23 “Promedio de actualizaciones del diario digital”, mediante verificaciones y contrastes de los datos que realizan de forma individual cada uno de los técnicos.

3.2. Se recomienda la disposición por los técnicos de los resultados de los indicadores con suficiente antelación, tanto su cómputo final como las mediciones parciales, a efecto del control del grado de cumplimiento.

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



- Se verifica, en general, los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC11, así como su publicación y disponibilidad.
- No obstante se recomienda a la Unidad de Actividades Culturales que analice la necesidad de establecer un sistema (por ejemplo a través de una intranet) para asegurar su disponibilidad y consulta de la legislación aplicable al proceso a todos los miembros de la Unidad. Aunque se observa que la Unidad de Actividades Culturales no dispone de página propia o enlace que pueda ser de utilidad para la gestión. Y al Gabinete de Prensa que considere si el contenido de la legislación (en este caso la específica) pueda disponer de un medio para consulta.

#### **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, cuando procede, del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.


**UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO (GABINETE DEL RECTOR, PUESTOS DE LA UNIDAD).**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.11.11. Gestión de Actos y Eventos Institucionales.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felisa Barroso Villar. Jefa del Gabinete del Rector.</li> <li>▪ Antonio Reyes Navas. Responsable de Gestión.</li> <li>▪ M.ª del Carmen López Asperilla. Responsable de Gestión.</li> <li>▪ Ana de la Torre Calahorro. Responsable de Gestión.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<p align="center"><b>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.</b></p>

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 27/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</p> <p><u>Evidencias.</u></p> <p>Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados:</p> <p>I. [PC 11.11]-01 “Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos”.</p> <p>I. [PC 01.11]-02 “Porcentajes de convocatorias de reuniones o eventos sin errores”.</p> <p>Se contrasta el proceso en la planificación y organización del acto de inauguración del curso 2012/2013 y las convocatorias del año 2012 de la Comisión de Ordenación Académica (COA).</p> <p><u>Actividades de verificación.</u></p> <p>Se constata la medición del indicador I. [PC 11.11]-01 con valor del 99,02% (303 de 306 convocatorias) superando el objetivo del 90%, las mediciones periódicas y la identificación de las tres convocatorias no enviadas por medios telemáticos (1 abril, 1 mayo, 1 octubre).</p> <p>Se constata la medición del indicador I. [PC 11.11]-02 con valor coincidente del 99,02% (303 de 306 convocatorias) superando el objetivo del 90%, las mediciones periódicas y la identificación de las tres convocatorias con errores (2 mayo, 1 septiembre).</p> <p>Para ambos indicadores se constata el proceso de anotación de los datos (por puestos de trabajo) y de elaboración de los porcentajes correspondientes (por agregación de los datos de los puestos).</p> <p>Respecto al acto de inauguración del Curso (02/10/2012), se verifica el documento de planificación de actividades y la realización del control de cada una de ellas indicando las fechas previstas y las de comprobación, así como la verificación de la conformidad de responsabilidades y autorizaciones que proceden.</p> <p>Se comprueba de las cuatro convocatorias de la COA la correspondiente al 26/01/2012 mediante envío de correo con fecha de 23/01/2012.</p>

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como la consecución de los objetivos de los indicadores asociados y la integridad de los datos y el proceso de obtención del porcentaje agregado de la Unidad.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

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

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la legislación al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC11, así como su publicación y disponibilidad en la página web de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/uaorgob/legislacion>

**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 verifica la encuestas post servicio que realiza la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, estando pendiente la obtención de los resultados.

**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:**

1. Naturaleza: "mejoras de los procesos"

***Establecer una base de datos de contactos (universidades, organismos públicos, empresas, ...) conjunta para toda la UAOG.***

Está en fase de pruebas.

2. Naturaleza: "mejoras de los procesos"

***Establecer una agenda conjunta de los miembros del Consejo de Dirección para toda la Unidad. (Facilitar la coordinación entre los órganos unipersonales de gobierno para la organización de actos y reuniones).***

Aún no está operativa porque por indicación del Vicerrector de TIC se aplazó hasta que estuviera operativa la herramienta de Google APPs. Actualmente estamos haciendo el curso de formación y a partir de la próxima semana se establecerá como operativa en fase de prueba.

**UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Correa Vilches. Técnico Superior de Actividades Culturales</li> <li>▪ Juan Carlos Cárdenas López. Técnico Grado Medio de Actividades Culturales</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

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

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 27/02/2013 en las dependencias de la Unidad de Actividades Culturales.

Evidencias.

1. Exposición "Mito y Religión Nepal", Inicio de actividad el 08/05/12 y finalización 29/06/12.
2. Taller de "Psicodanza la capacidad a escena", curso 2012/2013.
3. Curso Universidad de mayores: 25902690K- curso 2011/2012.

Actividades de verificación.

1. Se verifica la trazabilidad de proceso a través de la gestión de la exposición "Mito y Religión Nepal". Si bien no se constata un único el registro R.[PC 11.12]-10 "Relación de necesidades, para la previsión de necesidades de recursos internos y externos para el desarrollo de la actividad", se constata parte de mantenimiento de 30/04/12 y , solicitud de póliza temporal de fecha 26/04/12 y el expediente económico para los gastos de imprenta (catálogo). Expedientes en Universitas XXI 10424/2012 y 18050/2012. Se verifica en el expediente el Acta de recepción del material de la exposición (fecha 23/04/12) y el Acta de devolución (fecha 02/07/12). Se verifica la difusión web de la actividad con publicación del cartel de la exposición y el catálogo de la exposición.

2. Se verifica la trazabilidad de proceso a través de la gestión del "Taller de Psicodanza la capacidad a escena" curso 2012/2013, curso sin pago para los solicitantes. No se ha evidenciado, si procede, el registro R.[PC 11.12]-10 "Relación de necesidades, para la previsión de necesidades de recursos internos y externos para el desarrollo de la actividad".

Se verifica la publicación del curso en página web del Secretariado de Actividades Culturales y la formalización de solicitudes de inscripción mediante formulario en web. Se consulta inscripción con DNI 26742329E (iniciales LET). La obtención del listado de participantes se obtiene de forma automatizada a través de los formularios en web, aunque el carácter abierto de estas convocatorias permite la incorporación de otros participantes hasta cubrir el número de plazas o sustituciones en caso de desestimación de participación de alumnos inscritos previamente. Se verifica el envío del listado de inscritos a los organizadores del taller, correo electrónico 28/09/12 (en el que figura el solicitante "LET). Este listado se considera a efectos del Registro R.[PC 11.12]-11 de "inscripciones en las actividades culturales".

Se verifica, tras la realización del taller, el envío de la relación final de asistentes al Taller, formalizados en el acta y remitido por correo electrónico por la responsable de su impartición con correo de fecha 09/01/2013.



Se verifica la realización de los diplomas correspondientes y entrega a los participantes con registros de entrega. Se observa que no se dispone de un listado de los diplomas confeccionados, por lo que se recomienda que se realice a efectos de evidenciar su integridad con respecto a la lista final de participantes. En este expediente, relacionado con lo anterior, se constata que existe un registro de recibí del diploma del participante CSM, que no aparecía en el listado inicial, ya que se incorporó con posterioridad como que da confirmado en el acta remitida por la responsable de impartición.

3. Se verifica la solicitud de matrícula en el Curso Universidad de mayores, asignaturas " los grandes campos del saber: Astronomía y la roma antigua", se verifica solicitud de preinscripción de fecha 11/07/11 del alumno (25902690K) y matrícula 27/09/11 (gestionada por Universitas XXI). Se verifica el pago del importe de matrícula y la calificación del alumno en acta correspondiente.

### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, si bien se indica las siguientes observaciones obtenidas de la auditoría de los expedientes seleccionados.

1.- Se recomienda la sistematización de la previsión de las necesidades de recursos internos y externos para el desarrollo de las actividades culturales, en un solo documento. R.[PC 11.12]-10 "Relación de necesidades", sin perjuicio de la constancia de los distintos documentos de gestión de solicitud de dichas necesidades.

2. El expediente relativo al Taller, se considera oportuno analizar un control de los listados de participantes definitivos cuando se produzcan incorporaciones posteriores a los plazos de inscripción, que permita confeccionar el registro de certificados o diplomas que se elaboran y contrastarlos con los registros de entrega de los diplomas

3.- Se recomienda que se analice la necesidad de indicar en las actas de participación de los talleres, en los que proceda por emitirse diploma, la firma del responsable de su impartición (aunque el envío por correo electrónico puede, provisionalmente, considerarse documento de constancia.

### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

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

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica la utilización de los formatos aplicables al proceso.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN:

Se recomienda establecer un sistema (por ejemplo a través de una intranet) para asegurar su disponibilidad y consulta de la legislación aplicable al proceso a todos los miembros de la Unidad. Aunque se observa que la Unidad de Actividades Culturales no dispone de página propia o enlace que pueda ser de utilidad para la gestión.

### 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 de los indicadores del proceso.

I.[PC 11.12]-03 Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas. Resultado 104, se dispone de la segmentación por áreas.

I.[PC 11.12]-04 Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. Resultado 100%, se alcanza el objetivo.

Se verifica en planificación Exposición mito y religión Nepal.

I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados. Se identifica el valor de 32,35%, aunque se recomienda estudio de aclaración del indicador relativo al periodo a efectos de su cómputo, estableciendo un criterio al respecto e incorporarlo en la ficha del indicador, permitiendo verificar la integración de los datos medidos.

I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. Resultado 100%, se alcanza el objetivo.

Se verifica correo electrónico de fecha 18/01/2012 de TML (iniciales), solicitando certificado. Se consulta certificado, elaborado con fecha 17/01/2012. La fecha de elaboración es anterior a la petición, porque se gestionó su elaboración telefónicamente para agilizar su tramitación, con posterioridad se dejó constancia de su petición por correo electrónico.

I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. El valor es del 100%, debido al mecanismo de comunicación automática de un correo confirmatorio de la inscripción. Dado este avance de gestión mediante el sistema de formularios en web, se recomienda el estudio del indicador en el próximo ciclo de gestión.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica las mediciones y grado de consecución de los objetivos de los indicadores asociados y la integridad de los datos.

1.- Se recomienda el establecimiento de un criterio a efectos del cómputo del indicador "Media de participación efectiva en los cursos ofertados". Así como la revisión del indicador "Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables", por conseguirse de forma automatizada, pudiendo seleccionar otros indicadores de eficacia de gestión respecto a la tramitación de los cursos.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**
**VERIFICACIÓN:**

No se dispone de encuestas post-servicio.

**SERVICIO DE DEPORTES**
**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas. Servicio de Deportes.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ Álvaro Trujillo González. Responsable del Área de Actividades.</li> <li>▪ Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Rafael Romero Gómez. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Paqui Quero Haro. Administración.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Juan Miguel Cruz Lendinez. Auditor.</li> </ul>

**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 10:30 horas del día 27/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Deportes.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados:

I. [PC 11.13]-08 "Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas"

I. [PC 11.13]-10 "Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas".

Registros de actividades: Pilates 1 (1<sup>er</sup> turno); Natación 1 (2<sup>er</sup> turno); Tenis (3<sup>er</sup> turno); AERODANCE curso 1, Aerobic 2012.

Actividades de verificación.

Se comprueba el dato del indicador referido ( I. [PC 11.13]-08) a la medición del curso 2011/2012 con un porcentaje de ocupación del 92,38% (1204 de 1304) superando el valor del objetivo de 85%. Se verifica el origen de los datos en las siguientes actividades:

1. Pilates 1 (1<sup>er</sup> turno). Número de plazas ofertadas en convocatoria 25 con 21 plazas inscritas se comprueba los plazos de desarrollo de la actividad programada (del 24/10/2011 al 21/12/2011) y las tarifas aplicables (15 euros universitarios, 25 euros no universitarios) constándose en los registros la aplicación correcta de las



tarifas según tipo de usuarios. Se comprueba el proceso de inscripciones que se encuentra abierto hasta completar el número de plazas convocadas.

Para este registro se produce una inconsistencia de los datos en el informe, al computarse el número de plazas inscritos (21) como el número de plazas convocadas, si bien se comprueba que es un error puntual sin afectar a la prestación del servicio, pues no se identifican solicitudes pendientes de asignación por exceso de demanda.

2. Natación 1 (2<sup>er</sup> turno). Número de plazas ofertadas en convocatoria 25 con 17 plazas inscritas, comprobándose la integridad de los datos de los registros y el cálculo del indicador.

3. Tenis (3<sup>er</sup> turno). Curso 2011/2012. Número de plazas ofertadas en convocatoria 12 con 12 plazas inscritas, comprobándose la integridad de los datos de los registros y el cálculo del indicador. Se comprueba los plazos de desarrollo de la actividad programada (del 05/03/2012 al 18/03/2012) y las tarifas aplicables (15 euros universitarios, 25 euros no universitarios) constándose en los registros la aplicación correcta de las tarifas según tipo de usuarios.

4. Actividades Físicas de Mayores (1<sup>er</sup> turno 2012/2013). Número de plazas convocadas 50 y plazo de desarrollo de la actividad programada (del 22/10/2012 al 21/10/2012), plazas inscritas 81. El desarrollo de la actividad se realiza con la totalidad de número de inscritos, siendo el número de convocados orientativo por la disponibilidad mayor en el espacio donde se desarrolla la actividad. Esto implica la necesidad de cambiar el dato de convocatoria (abierto), para el cálculo del porcentaje de ocupación.

5. AERODANCE curso 1 (2012). Se comprueba la trazabilidad del proceso: Número de plazas convocadas 30, con diferenciación de tarifas aplicables (15 euros universitarios, 25 euros no universitarios). Se realiza la apertura para la inscripción a las 9:00 horas mediante el sistema automatizado en la plataforma informática, computándose el número de solicitudes por orden temporal hasta completar las plazas (30), quedando en lista de espera 6 solicitudes, cerrándose la aplicación una vez completada la convocatoria. Se realiza el seguimiento de la lista de espera para admitir en caso de bajas. Se realiza comprobación de aplicación y abono correcto de tarifas según tipo de usuario y modalidad de pago. Se comprueba la integridad de los datos de los registros para el cálculo del indicador.

Respecto al indicador I. [PC 11.13]-10 se comprueba la integridad de los datos y el sistema de control y obtención a través de la actividad de Aerobic. Para este supuesto se convocan 30 plazas y se ocupan mediante inscripción las 30. El control de asistencia realizado por el monitor de la actividad se completa en hojas de control que se incorporan en un archivo para su cálculo, dando como resultado un porcentaje de ocupación del 43,62%.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la integridad de los datos de los indicadores asociados.

2. No obstante, se recomienda que se valore si es necesario establecer sistemas de verificación de datos que minimicen los errores puntuales, determinar criterios previos que evidencien la integridad en el cálculo del indicador para los supuestos en los que el porcentaje de ocupación dependa del número efectivo de asistentes a la actividad y no de una determinación previa en convocatoria.

3. Se observa que en las hojas de control asistentes a la actividad dirigida que realiza el monitor no se especifica la identidad de éste. Se propone a valoración por el servicio de Deportes el estudio de la conveniencia de identificar al responsable del control de asistencia.


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

Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC11, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Servicio de Deportes <http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/safyd/actividades>

**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 se constata la realización de encuestas a usuarios.

**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:**

1. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Estudio de la posible renovación de la superficie de juego del campo de fútbol-rugby de césped artificial.*

Realizado estudio, pendiente de aprobación por la Dirección.

2. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Integración del sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, en el SIGC-SUA..*

Proceso de integración completado en ciclo de gestión 2012.

**UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO (GABINETE DE COMUNICACIÓN).**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Rosa Ruiz. Técnico del Gabinete de Prensa.</li> <li>▪ Carmen Quesada Rodríguez. Técnico del Gabinete de Prensa.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ María Dolores Sánchez Cobos. Auditor.</li> </ul>

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NC.PC11.UAOG.2011.01.
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC 11.21 Gestión de la Comunicación Institucional.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

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

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 27/02/2013 en las dependencias del Gabinete de Comunicación

Evidencias.

Solicitud de demanda externa de información de medios de comunicación (Diario Jaén), correo electrónico de fecha 31/10/12.

Solicitud de demanda interna de difusión de información mediante recursos externos, correo electrónico de fecha 08/11/12, (siglas del solicitante PRO).

Actividades de verificación.

1. Se verifica la trazabilidad de la solicitud de demanda externa de información de medios de comunicación del Diario Jaén, correo electrónico de fecha 31/10/12. Con posterioridad se envía correo electrónico de consulta por parte del Gabinete de comunicación al órgano competente sobre la información solicitada (de fecha 31/10/12) y comunicación a la solicitante del traslado de la consulta (03/10/2012). La actividad del Gabinete de Prensa concluye, de forma añadida y para esta demanda, con la selección de la publicación de noticia relacionada en el Dossier de Prensa.

2. Se verifica la trazabilidad de la solicitud de demanda interna de difusión de información mediante recursos externos, correo electrónico de fecha 08/11/12, se solicita la difusión de las Jornadas Científicas de la Tierra a celebrar con el 09/11/12.

Se verifica el registro de la convocatoria a los medios de comunicación con fecha 08/11/12, y su envío por correo electrónico. Se verifica nota de prensa de fecha con la información del acto de fecha 09/11/12.



Se verifica la publicación de la noticia en Dossier de Prensa del Gabinete de Comunicación el 12/11/12 y en el diario digital de la UJA, fecha 09/11/12.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda que se estudie la revisión del flujograma del proceso, a efectos de determinar las actividades que pueden derivarse de los distintos supuestos de demanda de información externa de los medios de comunicación y asociar los registros correspondientes.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

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

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la utilización de los formatos establecidos. En página web de la UOAG, se dispone de la relación de legislación aplicable al proceso. En lo referente a la legislación específica no se puede consultar el contenido de la legislación.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se recomienda que el contenido legislación (en este caso la específica) este accesible para consulta.

**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:

I.[PC 11.21]-22 “Media diaria de comunicados de prensa redactados”. Resultado “2”, se alcanza el objetivo. Se verifica el comunicado de prensa del 01/03/12 y se consulta correo electrónico con nota de prensa del 01/03/12 de Jornada Técnica para prevención.

I.[PC 11.21]-23 “Promedio de actualizaciones del diario digital”. Resultado “3”, se supera el objetivo. Se verifica las actualizaciones del día 13/04/12, en tablas de los técnicos se computan 7 actualizaciones. Se consulta las actualizaciones del diario digital realizadas en la citada fecha y aparecen 6 actualizaciones. Se ha computado una actualización más de las realizadas.



I.[PC 11.21]-24 “Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente”. Resultado 100%, se supera el objetivo. Se verifica convocatoria de rueda de prensa de medios de comunicación de fecha 10/04/12, se contrasta su contenido con la información de la jornada.

Los puestos auditados disponen de las tablas de control de los indicadores, si bien a fecha de auditoría no disponían del cómputo de las mediciones parciales y anuales. Los datos parciales y globales estaban en disposición de la persona encargada de la UOAG del tratamiento global de los indicadores.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica las mediciones, resultados de los indicadores, grado de consecución de los objetivos y la integridad de los datos. No obstante se indican las siguientes observaciones:

2.- Se recomienda un adecuado tratamiento en la recopilación de los datos del indicador I.[PC 11.21]-23 “Promedio de actualizaciones del diario digital”, mediante verificaciones y contrastes de los datos que realizan de forma individual cada uno de los Técnicos.

3.- Se recomienda la disposición por los Técnicos de los resultados de los indicadores con suficiente antelación, tanto su cómputo final como las mediciones parciales, a efecto del control del grado de cumplimiento.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

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

#### **VERIFICACIÓN:**

No se dispone de encuestas Post-Servicio.

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 11.22. Gestión de apoyo a las Relaciones Institucionales.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.</li> <li>▪ Tomás García Lendínez. Auditor.</li> </ul>

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

**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.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes de formalización de convenio GCC\_2012\_00003 (firma del Rector 31/01/2012) de Realización de prácticas formativas entre la S.C.A. San Marcos y la Universidad de Jaén (promotora: Raquel Puentes Poyatos) registrado telemáticamente por el propio Servicio de Información y Asuntos Generales y expediente de formalización de convenio 201200007514-tra (firma del Rector 1/02/2013) de Convenio Marco para la recogida de residuos de aparatos eléctricos entre Refilec y la Universidad de Jaén (promotora: Carmen Rosario Mesa Barrionuevo) registrado telemáticamente en administración electrónica por el solicitante.

Actividades de verificación.

Se verifica la realización sistemática de todo el procedimiento de acuerdo a la documentación del proceso PC11 y los requisitos normativos exigibles en el expediente telemático.

Se verifica la implementación de las actividades descritas en los flujogramas del proceso respecto a la gestión realizada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, el conocimiento de la secuencia de actividades a desempeñar por el personal responsable del mismo, la disponibilidad y accesibilidad a los registros y el estado de seguimiento, medición y análisis del indicador propuesto para la medición del rendimiento del proceso.

Se valora de forma especial el nivel de telematización del procedimiento y el seguimiento de los convenios formalizados por la Universidad de Jaén en la base de datos propia SIBUSCO que permite un acceso ágil y control histórico exhaustivo de los registros de convenios formalizados por la organización.

En ambos expedientes de formalización de convenio se realiza el seguimiento de los plazos de tramitación (solicitud y apertura de expediente con propuesta de borrador de convenio, firma del Rector, remisión del convenio a la organización conveniada con la Universidad de Jaén, recepción del convenio firmado y envío al promotor del convenio) a efectos de verificar el desarrollo de las actividades descritas en el proceso.



Se verifica, mediante demostración, la disponibilidad del gestor (plataforma informática) de formalización de convenios, con acceso desde la página de Administración Electrónica <http://administracionelectronica.ujaen.es/node/149> y el estado actual de operatividad, comprobado en los expedientes auditados (GCC\_2012\_00003 y 201200007514-tra).

Se verifica la disponibilidad en la web <http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicext/proyinstitutional> de disponibilidad de información y tramitación de los expedientes de formalización de convenios.

#### 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.
2. No se han podido evidenciar elementos de control específicos del convenio formalizado relativos a su fecha de formalización y fecha de entrada en vigor. El convenio formalizado en el expediente 201200007514-tra tiene fecha de 25/01/2013 (entrada en vigor) y sin embargo ha sido firmado por el Rector el 1/02/2013 y por la entidad conveniada el 21/02/2013 (con posterioridad a su entrada en vigor).

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

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

#### VERIFICACIÓN:

Se verifican los formatos e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC11, así como su publicación y disponibilidad en la web del Secretariado de Publicaciones, Fundaciones Culturales y Proyección Institucional (enlace accesible desde la web del Servicio de Información y Asuntos Generales) <http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicext/proyinstitutional>

Se recomienda modificar la denominación de la instrucción IT.[PC 11.22]-01, Gestión de apoyo a las relaciones institucionales, por el de Protocolo de propuesta y gestión de convenios en la Universidad de Jaén.

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 del indicador del proceso:



I. [PC 11.22]-01, número de convenios, comprobándose la realización de la medición periódica de acuerdo con el establecido en la ficha del indicador (623 convenios).

No ha sido posible verificar la integridad de las mediciones y datos del indicador I. [PC 11.22]-01, número de convenios, pues el origen de la información en la aplicación de administración electrónica (632 convenios) no es coincidente con la medición del indicador (623 convenios).

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se recomienda la revisión de la integridad de las mediciones y datos del indicador I. [PC 11.22]-01, número de convenios, determinando un criterio previo a efectos del computo de la medición.

**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.