


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.**

|  |  |
|--|--|
| <b>PROCESO CLAVE</b>                         | PC 06. – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO   |
| <b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b> | 20/01/2013   |
| <b>AUDITORES :</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Uceda Cobas. Coordinadora de la auditoría del proceso.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Francisco David Susí García.</li> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López.</li> </ul>  |
| <b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro – Director de la Biblioteca</li> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Anguita Herrador – Jefa del Servicio Jurídico.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. <b>Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</b></li> <li>▪ Nemesio Martínez Mellado – Jefe de Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.</li> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado- Jefe del <b>Servicio de Información y Asuntos Generales</b></li> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo- Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.</li> </ul> |

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES**
**UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO (Indicadores del proceso).**
**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se verifica y cierra la no conformidad interna NCI.PC 06.SIAG.2013.1. PC 06.13 Difusión general, del Servicio de Información y Asuntos Generales.

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y no se han registrado incidencias en las actividades de auditoría realizadas sobre la gestión del proceso, registros asociados y prestación del servicio.

**3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. Se indican las siguiente observación sobre un indicador no medido:
- **Indicador I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.**

1. Se propone, para análisis del Servicio de Información y Asuntos Generales, que analice el valor aportado respecto a la gestión del indicador I.[PC 06.133]-06 "Incremento porcentual anual del número de entradas



en tablón digital”, para que en el supuesto de la suspensión temporal de su medición por causas técnicas, se busquen soluciones que permita su pronta medición.

#### **4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.**

- Se verifica e informa del análisis e implantación por las Unidades de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013.

| <b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b> |   |
|----------------------------------|---|
| <b>PROCESO ESPECÍFICO</b>        | PC 06.1. Gestión de los Recursos de la Información General.<br>PC 06.13. Difusión general.<br>PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.   |
| <b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Servicio de Información y Asuntos Generales.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</li> </ul> |
| <b>AUDITORES :</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo.</li> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> </ul>   |

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**

**Servicio de Información y Asuntos Generales.**

| <b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>                |  |
|---|--|
| <b>código:</b>                                | NCI.PC 06.SIAG.2013.1.   |
| <b>código/nombre proceso/s:</b>               | PC 06.13 Difusión general, del Servicio de Información y Asuntos Generales.  |
| <b>Propuesta de resultado de verificación</b> | No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna en herramienta de gestión del SIGC-SUA. |

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES**

**UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO (Indicadores del proceso).**

| <b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>  |
|--|
| <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> |

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 20/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales.

**INDICADORES**

**Indicadores de la Unidad en el proceso PC06 de Gestión de Recursos de Información y del Conocimiento. Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.**

I.[PC 06.12]-02 Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales. Resultado: 98,90%, se supera el objetivo establecido del 90%.

I.[PC 06.131]-03 Variación porcentual anual del número de visitas de la página web. Resultado: 44,79%

I.[PC 06.131]-04 Número de actualizaciones realizadas en la página web. Resultado 395.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**



1. Se verifica la medición de los indicadores y la consecución de los objetivos en el caso que lo tiene establecido.

## INDICADORES

### Servicio de Información y Asuntos Generales

I.I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa. Resultado -4,1.

I.[PC 06.131]-03 Variación porcentual anual del número de visitas de la página web. 139,87%.

I.[PC 06.131]-04 Número de actualizaciones realizadas en la página web. 645.

I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Resultado -21,55%.

En este indicador el Servicio ha tramitado una No Conformidad Interna para identificar las causas del descenso de visitas al BOUJA y establecer acciones correctivas para aumentar su difusión y actualización más ágil.

I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital. No medido. Se informa por responsable de la Unidad que tras diversas gestiones realizadas en el Servicio de Informática y el Director de Secretariado competente, no ha sido posible medir las entradas en tablón digital por motivos técnicos, necesitando un nuevo desarrollo informático para la medición de entradas en tablón digital, se va a plantear la suspensión temporal de la medición temporal del indicador para el ciclo 2014.

Se dispone respecto a los indicadores de un análisis pormenorizado de los resultados y tendencias de varios años.

## GESTIÓN DEL PROCESO.

### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

### **PC 06.13. Difusión general.**

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la Resolución por la que se publica admitidos y excluidos de una convocatoria para un contrato de Técnico Superior con Nº de Registro 2320 de 19/12/2013, se publica en Tablón de publicaciones del SIAG.

### **PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.**

Se verifica trazabilidad del proceso a través de la publicación de los periódicos oficiales de la Universidad de Jaén BOUJA, se verifica registro de recepción de la información del Acuerdo 21/10 del Consejo de Gobierno y su publicación en el BOUJA del mes de noviembre, correspondiente al periodo Septiembre-Octubre.

## PROPUESTA OBSERVACIÓN



1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, la medición de los indicadores y consecución de los objetivos. Se realice la siguiente observación.
2. Se propone, para análisis del Servicio de Información y Asuntos Generales, que analice el valor aportado respecto a la gestión del indicador I.[PC 06.133]-06 “Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital”, para que en el supuesto de la suspensión temporal de su medición por causas técnicas, se busquen soluciones que permita su pronta medición.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.**

Sin especificaciones.

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013**

|                                   |  |                    |         |
|-----------------------------------|--|--------------------|---------|
| <b>Código:</b>                    | 56-2013  | <b>Naturaleza:</b> | Proceso |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06. 1. Gestión de los recursos de información general   |                    |         |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales  |                    |         |
| <b>Descripción:</b>               | 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”                         |                    |         |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | <b>Información facilitada:</b> Especificación: El alcance y los contenidos del R. [PC 06.11]-01 son los asientos realizados en @ries con destino a la divulgación en tabloneros de anuncios. |                    |         |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |  |                    |         |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se informa por el responsable que el alcance del registro es el asiento en @ries.   |                    |         |

|                                   |   |                    |         |
|-----------------------------------|---|--------------------|---------|
| <b>Código:</b>                    | 57-2013   | <b>Naturaleza:</b> | Proceso |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06. 1. Gestión de los recursos de información general  |                    |         |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales   |                    |         |
| <b>Descripción:</b>               | Se recomienda establecer y aplicar los criterios de actualización de la página web del Servicio de Información y Asuntos Generales.                               |                    |         |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Se informa por el responsable que el criterio de actualización es de forma continua, según se produzca la necesidad de actualización de la página web.            |                    |         |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |   |                    |         |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se informa por el responsable que el criterio de actualización es de forma continua, según se produzca la necesidad de actualización de la página web. |                    |         |



|                                   |   |                    |         |
|-----------------------------------|---|--------------------|---------|
| <b>Código:</b>                    | 58-2013   | <b>Naturaleza:</b> | Proceso |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06. 1. Gestión de los recursos de información general  |                    |         |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales   |                    |         |
| <b>Descripción:</b>               | Se recomienda evidenciar el "Registro de partes de incidencias" (PC 06. 131. Páginas Web-Servicio de Información y Asuntos Generales, (aunque es extensible a todas las Unidades con responsabilidad asociada al proceso) |                    |         |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    |   |                    |         |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |   |                    |         |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se verifica registro de parte de incidencias a través del programa del servicio de informática MURPHY 2.0  |                    |         |

|                                   |  |                    |         |
|-----------------------------------|--|--------------------|---------|
| <b>Código:</b>                    | 59-2013  | <b>Naturaleza:</b> | Proceso |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06. 1. Gestión de los recursos de información general   |                    |         |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales  |                    |         |
| <b>Descripción:</b>               | Se indica el estudio de la conveniencia de generar un registro específico de solicitudes de publicación de documentos en tabloneros de anuncios oficiales, que permita el seguimiento histórico                  |                    |         |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Se ha realizado el registro específico. Así mismo, se ha comunicado a todas las unidades la necesidad de su cumplimentación.   |                    |         |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Se está completando el archivo continuo de las solicitudes realizadas, tanto en formato papel como en formato electrónico.   |                    |         |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se verifica formulario en página web del Servicio de Información y Asuntos Generales, a través del cual se realizan las solicitudes de publicación de documentos en tabloneros de anuncios oficiales. |                    |         |

|                                   |  |                    |             |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------------|
| <b>Código:</b>                    | 64-2013  | <b>Naturaleza:</b> | Indicadores |
| <b>Proceso:</b>                   | PC06. 1. Gestión de los recursos de información general:   |                    |             |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales  |                    |             |
| <b>Descripción:</b>               | 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" |                    |             |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | SIAG se puso en contacto con SINP para resolver el problema. No obstante, se pudo resolver en un indicador, estando el otro afectado por una incidencia que imposibilita su obtención. Posible propuesta de eliminación de indicador del SIGC-SUA por imposibilidad de recogerlo.  |                    |             |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Resultado desigual. Pudiendo obtenerse en un caso. En relación al BOUJA presenta dificultades técnicas.  |                    |             |



|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Verificación, si procede:</b> | Auditoría: Se verifica la aplicación "piwik", que permite la medición de los indicadores en página web. Se informa por el responsable que el indicador de número de entradas al Tablón Digital no ha sido posible su medición por motivos técnicos, realizando las gestiones oportunas ante el Servicio de Informática y el Director Secretariado competente. |
|----------------------------------|---|

|                                   |   |                    |             |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------|
| <b>Código:</b>                    | 67-2013   | <b>Naturaleza:</b> | Indicadores |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06.25. Asesoramiento Jurídico (Nuevo PC 06.26)   |                    |             |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno   |                    |             |
| <b>Descripción:</b>               | 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).                  |                    |             |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    |   |                    |             |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |   |                    |             |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se ha incorporado a la ficha del indicado el aumento del valor objetivo del indicador hasta el 92%. Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo. |                    |             |

|                                   |   |                    |             |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------|
| <b>Código:</b>                    | 68-2013   | <b>Naturaleza:</b> | Indicadores |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 06.26. Gestión de Apoyo a los Procesos Electorales (Nuevo PC 06.27)  |                    |             |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Servicio de Información y Asuntos Generales   |                    |             |
| <b>Descripción:</b>               | Analizar la posible identificación de un indicador asociado al proceso que permita evidenciar la eficacia de la gestión   |                    |             |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | El SIAG, en la actualidad, actúa de apoyo en los procesos electorales, ejecutando las instrucciones de Secretaría General. Creemos que sería conveniente que sea Unidad de Apoyo a Secretaría General la que concrete esta ficha. |                    |             |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |   |                    |             |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Auditoría: Se informa por el responsable que el proceso está en revisión para 2014, delimitando competencias entre Secretaria General y el Servicio de Información y Asuntos Generales.   |                    |             |