


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.
PROCESO CLAVE

PC 06. – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:

20/01/2013

AUDITORES :

- Francisco Javier Ibancos Arnaldo.
- Luis Espinosa de los Monteros Moreno
- Ana Uceda Cobas. Coordinadora de la auditoría del proceso.
- Francisco David Susí García
- Alejandro Castillo López

RESPONSABLES DE UNIDAD:

- Sebastián Jarillo Calvarro – Director de la **Biblioteca**
- M.ª del Carmen Anguita Herrador – Jefa del Servicio Jurídico
- Nemesio Martínez Mellado – Jefe de Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones
- José Luis Pedrosa Delgado- Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
- Jacinto Fernández Lombardo- Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.

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

- Tras la verificación de la no conformidad NCAI.2013. 03. PC06.28 Suministro de Datos e Información Estadística, se concluye en auditoría en que se mantenga la no conformidad abierta para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA, a efectos de verificar que la implantación del Plan de Optimización del SIUJA, y en especial, la revisión propuesta de la gestión del proceso y los métodos de planificación, que permitan el cumplimiento de los objetivos de los indicadores del proceso que dio origen a esta no conformidad.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, registros asociados y prestación del servicio, valorándose la revisión indicada en el informe de auditoría interna de ampliación del número de actualizaciones del Anuario Estadístico de la Universidad.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, Indicándose las siguientes especificaciones respecto al cumplimiento de objetivos:
 - **I. (PC 6.29)-45 “Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado”.**

1. El incumplimiento del valor del objetivo ya fue objeto de una no conformidad de auditoría interna en el anterior ciclo de gestión, estando pendiente la aplicación del Plan de Optimización (acuerdo del Comité de Calidad) para el siguiente ciclo de gestión.



- **I. (PC 6.29)-46 “Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborables”.**

2. Se recomienda a la Unidad reforzar la aplicación de su sistema de planificación, en lo que se refiere a derivar, previamente al plazo del suministro general de 7 días, las comunicaciones al solicitante de las fechas previstas del suministro de datos.

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

Se verifica el análisis por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
código:	NCAI.2013. 03
código/nombre proceso/s:	PC06.28. Suministro de Datos e Información Estadística.
Propuesta de resultado de verificación	No conformidad verificada y pendiente de cierre. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.	
PROCESO CLAVE	PC 06.28 ANUARIO ESTADÍSTICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	20 de enero de 2014
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. ▪ Alejandro Castillo López.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo, Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ Ana María Ordóñez Torres, Asesor Técnico Estadístico y de Calidad. ▪ Sara Díaz Expósito, Asesor Técnico Estadístico y de Calidad.

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:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 13:30 horas del día 20/01/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.</p> <p>1. Se verifica el indicador I. (PC 6.28)-43 "Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos". Se realiza la medición semestral. Se cumple el objetivo de realizar dos actualizaciones al año, en los meses de marzo y diciembre, comprobado con la información suministrada por la web del Anuario.</p> <p>2. Se verifica el indicador I. (PC 6.28)-44 "Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico". Se realiza la medición anual. Indicador sin valor objetivo. Se comprueban 1.714 visitas en el año 2013 al Anuario Estadístico.</p>

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se ha comprobado la aceptación de la sugerencia de anteriores auditorías al ampliar la actualización del Anuario Estadística de una vez a dos veces al año.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.

PROCESO CLAVE	PC 06.29 Suministro de datos e información estadística.
----------------------	---

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	20 de enero de 2014
--	---------------------

AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. ▪ Alejandro Castillo López.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo, Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ Ana María Ordóñez Torres, Asesor Técnico Estadístico y de Calidad. ▪ Sara Díaz Expósito, Asesor Técnico Estadístico y de Calidad.

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 13:30 horas del día 20/01/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias. Actividades de verificación.

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

INDICADORES

1. Se verifica el indicador I. (PC 6.29)-45 "Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado". Se mide el indicador de forma continua. No se cumple el objetivo del indicador situado en el 100%. El valor conseguido asciende a 73,17%, no se consiguen 11 actuaciones sobre un total de 41 (26,83%). Se comprueban las evidencias en el SIUJA.

2. Se verifica el indicador I. (PC 6.29)-46 "Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborables". Se mide el indicador con una periodicidad mensual. No se consigue el objetivo del 100%. El valor conseguido asciende al 95,24%, al no cumplirse 2 actuaciones sobre un total 42. Concretamente, no se consiguen las actuaciones UJAEN 2013-10222, por un retraso de 1 día, y la SDIE 2013-0021, por un retraso de 1 día.



3. Se verifica el indicador I. (PC 6.29)-47 “Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado” Se mide el indicador con una periodicidad mensual. Se consigue el objetivo del 100%, al cumplirse las 3 actuaciones que se producen, concretamente la SDIE 2013-0002, la SDIE 2013-0010 y la UJAEN 2013-00012284 ~~tras~~.

4. Se verifica el indicador I. (PC 6.29)-48 “Porcentaje de solicitudes atendidas con incidencias o reclamaciones por errores en los datos o información estadística suministrados” Se mide y se comprueba que no se ha producido ninguna incidencia.

GESTIÓN DEL PROCESO.

1. Se comprueba el proceso seguido para la tramitación de la solicitud periódica UJA-SGS CENTROS (AUDIT), la cual con una fecha prevista de cumplimiento el día 30-11-2012 se resuelve el día 22-11-2012 y en una segunda parte el 15-01-2013.

2. Se comprueba el proceso seguido para la tramitación de la solicitud a demanda UJAEN-201300012284-tra, la cual con una fecha de entrada del 27-11-2013 se resuelve el 17-12-2013, es decir en 12 días laborables, cuando se comunicó un compromiso de un máximo de 15 días laborables, según correo electrónico de 04-12-2013.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos, así como de medición de los indicadores.

2. El incumplimiento, para este ciclo de gestión, del valor objetivo del indicador I. (PC 6.29)-45 “Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado”, fue objeto de una no conformidad de auditoría interna en el anterior ciclo de gestión, siendo la conclusión del auditor el mantenimiento de la no conformidad y su cierre para el siguiente ciclo, tal como se indica en el informe de seguimiento de verificación de la no conformidad NCAI.2013. 03.

3. Aunque el incumplimiento del valor del objetivo indicador I. (PC 6.29)-46 “Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborables”, tiene una mínima desviación y en el control se verifica que el retraso en de un solo día, se recomienda a la Unidad reforzar la aplicación de su sistema de planificación, en lo que se refiere a derivar, previamente al plazo del suministro general de 7 días, las comunicaciones al solicitante de las fechas previstas del suministro de datos.

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

Código:	62-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 06.27. Anuario estadístico (Nuevo proceso PC 06.28)		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se propone, a estudio, que se haga una difusión del Anuario Estadístico		
Actuaciones realizadas:	Se considera oportuno que se haga una difusión general del Anuario Estadístico colgado en la web para dar a conocer a más gente esta herramienta. No obstante, se está a la espera de proponer al Vicerrectorado una reestructuración del Anuario en la web y luego se planificaría el plan de difusión del mismo con la nueva estructura y los datos correspondientes actualizados.		
Resultados de seguimiento:	Se han realizado comunicaciones en las reuniones con comités de calidad de los centros indicando la estructura y disponibilidad de datos del Anuario, Si bien, está pendiente la aprobación de la futura reestructuración, para implantar las acciones de difusión.		
Verificación, si procede:			

Código:	63-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 06.28. Suministro de Datos e Información Estadística. (Nuevo proceso PC 06.29)		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se recomienda buscar sistemas alternativos a la plataforma de Tramitación Electrónica de la UJA, para completar el registro de "comunicación con los interesados".		
Actuaciones realizadas:	Si bien se ha comenzado a utilizar el sistema de correo electrónico para comunicar la ampliación de plazo para atender la solicitud, el valor añadido que aporta el hecho de guardar evidencias de las comunicaciones es muy poco comparado con el esfuerzo que requiere llevar una gestión paralela de la comunicación con interesados, sabiendo que la plataforma la realiza de forma automática (aunque no guarde copia del contenido comunicado)		
Resultados de seguimiento:	Si bien se debería valorar la eficiencia de esta propuesta antes de su implementación, se lleva control del suministro que ha sido facilitado y se ha iniciado las anotaciones internas paralelas.		
Verificación, si procede:			

Código:	69-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06.27. Anuario estadístico (Nuevo PC 06.28)		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se propone que se estudie la realización de, al menos, dos actualizaciones al año coincidiendo con la finalización de periodos críticos de actividad universitaria.		
Actuaciones realizadas:	En el calendario de suministro de datos/planificación de solicitudes periódicas de datos se contemplan 2 actualizaciones cada año.		
Resultados de seguimiento:	Se ha comprobado la implementación de la recomendación.		
Verificación, si procede:	Auditoría: verificado.		

