


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.

PROCESO CLAVE	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	27/01/2014
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinador. ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. ▪ Tomás García Lendínez.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, puesto de la Unidad). M^a Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad. ▪ Unidad de Actividades Culturales. Manuel Correa Vilches. Coordinador de Calidad de la Unidad. ▪ Servicio de Deportes. Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes. ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales. José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio.

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

- No están pendientes de verificación no conformidades para esta Unidad en este proceso.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, registros asociados y prestación del servicio, destacando un avance significativo en la gestión de los cursos y actividades culturales.

- **PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales. Unidad de Actividades Culturales.**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso no obstante se realizan la siguiente observación.

1. Se recomienda establecer una sistemática en el control de las comunicaciones de admisión en las Actividades Culturales, que permita asegurar la correcta información a los usuarios sobre su admisión en los cursos y talleres.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- **PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales. Unidad de Actividades Culturales.**

Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos establecidos excepto en un indicador, no obstante se realiza la siguiente observación:

1. Se recomienda a la Unidad adoptar acciones de mejora que permita la consecución del valor del objetivo, especialmente si se corresponde con un compromiso de calidad, aunque el grado de desviación



no sea muy significativo y referido a dos cursos. En este sentido y con carácter general, se recomienda que se valore por la Unidad la conveniencia de disponer de instrucciones internas de elaboración para la gestión de los indicadores de acuerdo con las especificaciones establecidas en las correspondientes fichas.

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 y aplicación por la Unidad de la totalidad de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría externa de seguimiento y de auditoría Interna anual 2013 (4 y 5 respectivamente).

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Unidad de Actividades Culturales. ▪ Juan Carlos Cárdenas López. Unidad de Actividades Culturales. ▪ Olga María Gallego Romero. Unidad de Actividades Culturales.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinador. ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos.

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 9:30 horas del día 27/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Actividades Culturales</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>INDICADORES</p> <p>I.[PC 11.12]-03 Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas. Resultado 106-</p> <p>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.</p> <p>I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados. Resultado 28,35, se dispone de la segmentación por Universidad de Mayores: 29,21 de media y por Cursos: 11 de media. Se han desarrollado 63 cursos con 1786 participantes.</p> <p>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% 1.064 solicitudes, se alcanza el objetivo.</p> <p>I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. Resultado 97,44% No se alcanza el objetivo del 100%. Se han realizado 1026 comunicaciones en plazo sobre 1053 inscripciones/matrículas en cursos/actividades.</p>



Se informa por el responsable de la Unidad que la causa del incumplimiento es un desvío en el control de los plazos en la Unidad respecto a las comunicaciones de varias inscripciones de los Cursos Aula de Danza y Aula de teatro.

GESTIÓN DEL PROCESO.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la Actividad Cultural Proyecto Siente África. Se consulta expediente, consta documento de comunicación de aprobación del Proyecto de fecha 07/05/13 de la directora de Secretariado de Actividades Culturales, con descripción de la ejecución del Proyecto. La Actividad se desarrolla en dos Talleres: Ritmo de África y artes plásticas.

Consta presupuesto del proyecto, se consulta en base de datos de Unidad y registro de necesidades. Se verifica petición de reserva de espacios en correo electrónico de 25/10/13, adquisición de materiales de cartelería.

Se consulta en página web del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional, en histórico la publicación de la Actividad Cultural con fecha 19/09/13.

Se verifica la tramitación de las inscripciones a través de formulario vía web, se dispone del listado de participantes en los dos talleres.

Periodo de realización de los talleres 26/09/13 a 17/10/13. En taller Ritmo de África aparece en listado de firmas de asistencias al Taller la participante siglas: CCC con DNI identificado. Se consulta Acta de participantes que han superado el Taller y no aparece la participante.

Se consulta matrícula de la participante, vía formulario con fecha 04/10/13, y correo electrónico realizada por la UACU de fecha 09/10/13, comunicando su admisión en el Taller. Se informa por el responsable que realizó la matrícula fuera de plazo, por lo que no aparece en el Acta con los participantes que han superado el Taller.

Se consulta informe de realización del Proyecto de fecha 05/12/13 y memoria de Actividades.

Se verifica listado de títulos de la actividad, consta que fueron recogidos por el Responsable del Proyecto, Siglas: JC con DNI identificado, entregándolo a los participantes de los talleres.

Se verifica trazabilidad de la gestión de la matrícula de Universidad de Mayores, alumnos siglas PCL con DNI identificado, preinscripción realizada On-line a través de formulario en Página Web del Vicerrectorado con fecha 28/06/13, matrícula en 2º curso completo, respuesta confirmando la preinscripción por correo electrónico el mismo día e informando del periodo de realización de la matrícula del 16 al 30 de septiembre de 2013.

Se informa por el responsable de la mejora implantada sobre el envío a todos los alumnos, tanto a los alumnos que se matriculan presencialmente como aquéllos que lo realizan vía web, una carta con información para la realización de la matrícula.



Se verifica pago de la matrícula con fecha 17/09/13, consta DNI y la matrícula realizada.

En Universitat XXI se verifica el registro de datos del alumno y asignaturas matriculadas, se consulta la asignatura: El mayor ante la sucesión hereditaria, y se consulta el Acta con el detalle del alumno y calificación APTO, se informa por el responsable que el certificado del Curso es entregado por el profesorado.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso así como la medición de los indicadores asociados no obstante se realizan las siguientes observaciones:

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. Resultado 97,44% No se alcanza el objetivo del 100%. Se han realizado 1026 comunicaciones en plazo sobre 1053 inscripciones/matriculas en cursos/actividades.

Se informa por el responsable de la Unidad que la causa del incumplimiento es un desvío en el control de los plazos en la Unidad respecto a las comunicaciones de varias inscripciones de los Cursos Aula de Danza y Aula de teatro.

Se recomienda la elaboración de una Instrucción Técnica para la gestión de los indicadores de la Unidad, que permita unificar criterios en la Unidad respecto a las especificaciones establecidas en los indicadores.

Respecto a la gestión de la inscripción en el Taller Ritmo de África:

Se consulta matrícula de la participante vía formulario con fecha 04/10/13, y correo electrónico realizada por la UACU de fecha 09/10/13, comunicando su admisión en el Taller. Se informa por el responsable de la gestión que la solicitante realizó la matrícula fuera de plazo, causa por lo que no aparece en el Acta con los participantes que han superado el Taller.

Se recomienda establecer una sistemática en el control de las comunicaciones de admisión en las Actividades Culturales, que permita asegurar la correcta información a los usuarios sobre su admisión en los cursos y talleres.


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.

Código:	24-2013	Naturaleza:	Riesgo del sistema
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	La sistemática de control utilizada para informar en relación a los créditos reconocidos por participar en las Tunas podría dar lugar a errores, en este sentido se recomienda crear una base de datos con la asistencia a actos académicos de los integrantes de las tunas.		
Actuaciones realizadas:	Se ha preparado un baremo para la valoración de las solicitudes de créditos de libre configuración y para créditos en los estudios de grado por la participación en actos académicos por miembros de las tunas de la Universidad de Jaén; así como un documento que incluye los miembros de cada tuna participantes en los distintos eventos académicos a los que hayan sido convocados, con la firma del responsable académico del mismo, para alimentar esa base de datos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se ha verificado las actuaciones realizadas por la Unidad: Baremo extraído de la normativa de la Universidad de Jaén, elaboración de una Hoja de Control de participación de los componentes de las Tunas en Actos Académicos, con firma del Responsable Académico, se informa por el responsable de la Unidad que este ciclo de gestión no se ha aportado ninguna documentación en este sentido por las Tunas.		

Código:	25-2013	Naturaleza:	Riesgo del sistema
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	La metodología seguida para soportar la elaboración de informes que reconozcan la impartición de cursos por parte de la UACU podría dar lugar a errores o a falta consistencia documental con el paso del tiempo.		
Actuaciones realizadas:	A partir del curso 2013-14 hemos sistematizado los procesos de gestión de los cursos por esta Unidad, con un control de los inscritos/matriculados y de aptos/no aptos para la emisión de informes/diplomas según las actas de los responsables de cada curso.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica la elaboración de lista de inscritos/matriculados, de forma obligatoria la matrícula On-line a través de formulario en página web para Cursos y Talleres. En caso de solicitudes de realizadas presencialmente a través de impresos, también se le envían a los coordinadores listados de inscritos/matriculados.		

Código:	26-2013	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	En el indicador I-PC 11.12-05 el programa universitario para mayores desvirtúa la media obtenida en el indicador, por lo que se recomienda que se defina como un indicador independiente.		
Actuaciones realizadas:	Se ha optado por segmentar el indicador, recopilando los datos de forma separada del Programa Universitario de Mayores del resto de cursos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se dispone de la Segmentación por Universidad de mayores, se dispone de la segmentación por Universidad de Mayores: 29,21 de media y por Cursos: 11 de media. Se han desarrollado 63 cursos con 1786 participantes. Se informa por el responsable que en la ficha del indicador se va a proponer la especificación de esta segmentación		

Código:	28-2013	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Los datos del I.PC 11.12-07 (PC 11) no son fiables, si bien se han tomado las medidas para que a partir de ahora si sean representativos.		
Actuaciones realizadas:	A partir del curso 2013-14 se efectúan por los miembros de la Unidad comunicaciones a los usuarios sobre la tramitación de sus solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo de dos días laborables tras la recepción de la solicitud.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica formulario en página web del Vicerrectorado, y envío de correos electrónicos sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas. Se informa por el Responsable de la Unidad que en el caso de la Universidad de Mayores, por las características de los alumnos, en caso de realizar la inscripción presencialmente, se le entrega resguardo de la misma.		

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Código:	138-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales		



Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales
Descripción:	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
Actuaciones realizadas:	Se ha adoptado la sistemática de incluir la previsión de las necesidades de recursos internos y externos para el desarrollo de las actividades culturales en el campo previsto para este apartado dentro de la base de datos de Actividades Culturales.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica en base de datos de Actividades Culturales el nuevo registro de relación de necesidades de las Actividades.

Código:	139-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Hemos procedido a iniciar el proceso de inscripción a través del formulario web como condición para incorporarse a los cursos/talleres que den derecho a emisión de diploma o informe. Y aquellos cursos/talleres con requisito de pago de tasas se exigen además la entrega de copia del justificante de pago para la formalización de la matrícula.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica formulario vía web, necesario hacer la inscripción por esta vía para aparecer en listados de participantes de cursos y talleres, se informa por el responsable de la Unidad que en caso de incorporación de alumnos que no han realizado inscripción vía web, se informa a los responsables de los cursos de la obligatoriedad de la inscripción por esta vía, confeccionando en su caso un nuevo listado de participantes.		

Código:	140-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	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		



Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Se ha procedido a incluir de forma obligatoria la firma del responsable de la impartición de cada curso o taller.
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica la inclusión en el Acta de la firma del responsable de la actividad.

Código:	143-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC.11.12. Gestión de las Actividades Culturales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	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/matrículas 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		
Actuaciones realizadas:	Respecto a la primera recomendación hemos establecido como criterio para obtener la media de participación efectiva la obligatoriedad de obtener el "apto" en el cálculo de la media de participación efectiva. Se ha procedido a comunicar al solicitante por correo electrónico de forma personalizada en un plazo máximo de dos días laborables para obtener el porcentaje de comunicaciones con el usuario.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica las actuaciones realizadas, se informa por el Responsable de la Unidad que están reflexionando sobre nuevos indicadores de eficacia para 2014.		

Código:	147-2013	Naturaleza:	Documentación
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Acto y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Se recomienda 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		
Actuaciones realizadas:	Se ha creado una página web específica para la Unidad de Actividades Culturales en el área de Servicios Universitarios y Unidades Técnicas y Organizativas; y en la misma se ha incluido un enlace a la normativa aplicable a la Unidad.		



Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica Nueva página web de la UACU, con disponibilidad de la legislación para todos los miembros de la Unidad.