


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.

1. PC.11.11. Gestión de Actos y Eventos Institucionales. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso auditado, destacando la planificación realizada sobre la organización de acto y el sistema de verificación y control detallado aplicado.

1. PC 11.21. Gestión de la Comunicación Institucional. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

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

1. Si bien se tiene evidencia y registro de la solicitud de demanda interna de la comunidad universitaria para su difusión mediante recursos de información propios, se ha observado dificultades en la localización de esta tipología de comunicación institucional, se recomienda, en este sentido, una sistematización en la localización para el control del histórico de estas solicitudes.



3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

▪ **PC 11.21. Gestión de la Comunicación Institucional. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.**

Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos establecidos no obstante se realiza la siguiente observación:

1. Se informa que en el momento de la auditoría los Técnicos del Gabinete de Prensa no disponen de los cálculos de valores anuales de los indicadores, ni de los valores de las mediciones parciales. Los datos anuales, se obtienen de la responsable del control de los indicadores de la UOAG.

Se recomienda la disponibilidad de los Técnicos del Gabinete de Prensa de los resultados de los indicadores tanto anuales como de sus mediciones parciales, en tiempo y forma para un adecuado control, seguimiento y valoración de los mismos, esta observación es coincidente con la realizada en el anterior informe de auditoría interna.

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 por la Unidad (Gabinete de Comunicación) de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría externa de seguimiento y de auditoría Interna anual 2013 (1 y 4 respectivamente).

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO (GABINETE DEL RECTOR)**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.11.11. Gestión de Actos y Eventos Institucionales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felisa Barroso Villar. Gabinete del Rector. ▪ Antonio Reyes Navas. Gabinete del Rector.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

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

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 14:00 horas del día 27/01/2014 en las dependencias del Gabinete del Rector.

Evidencias. Actividades de verificación.

GESTIÓN DEL PROCESO.

Se verifica la trazabilidad del proceso y existencia de registros asociados al mismo a través del seguimiento de los siguientes expedientes de actividades:

Acto solemne de la apertura del curso 2013/2014. Acto Institucional de las Universidades Públicas de Andalucía.

Se verifica la planificación de las actividades y el sistema de verificación y control seguido a través del expediente. Se constata, por el carácter institucional Andaluz, la comunicación de la Junta de Andalucía y aprobación del acto (18/09/2013) con indicación de la fecha de realización en 04/10/2013.

Entre las actividades planificadas y verificadas se constata la solicitud de información de la relación de nuevos doctores (29/07/2013), el envío de las correspondientes invitaciones protocolarias para el acto (ejemplo, 20/09/2013) de acuerdo con el listado elaborado previamente de invitados, y el control de respuestas de asistencia.

Se constata la elaboración del documento de Protocolo del acto (con aprobación por el Secretario General el 26/09/2013 que lo remite al Gabinete, estando incluido todos los aspectos protocolarios, de organización y desarrollo del acto.

Se verifica la identificación de necesidades internas y externas para el desarrollo del acto y la gestión realizada al efecto por el Gabinete del Rector, por ejemplo, comunicaciones del Gabinete de prensa (03/10/2013), reserva de espacios (18/09/2013), relación de necesidades de logística u medios audiovisuales.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso auditado, destacando la planificación realizada sobre la organización de acto y el sistema de verificación y control detallado aplicado.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 11.21. Gestión de la Comunicación Institucional.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Rosa Ruiz. Técnico del Gabinete de Prensa. ▪ Carmen Quesada Rodríguez. Técnico del Gabinete de Prensa.
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 10:30 horas del día 27/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Gabinete de Comunicación.</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>Se informa que en el momento de la auditoría los Técnicos del Gabinete de Prensa no disponen de los cálculos de valores anuales de los indicadores, ni de los valores de las mediciones parciales. Los datos anuales, se obtienen de la responsable del control de los indicadores de la UOAG.</p> <p>I.[PC 11.21]-22 Media diaria de comunicados de prensa redactados. Resultado 2 se alcanza el objetivo ≥ 2 por día laborable.</p> <p>I.[PC 11.21]-23 Promedio de actualizaciones del diario digital. Resultado 3, se supera el objetivo ≥ 2 por día laborable.</p>



I.[PC 11.21]-24 Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente. Resultado 100%, se supera el objetivo de $\geq 90\%$

I.[PC 11.21]-25 Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo. Resultado 99,91%, se supera el objetivo $\geq 90\%$

GESTIÓN DEL PROCESO.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de dos solicitudes de Comunicación Institucional:

1.- Una demanda externa de medios de comunicación, realizada con fecha 16/10/13 de la cadena Onda Cero Jaén, periodista siglas NH, se verifica correo electrónico solicitando teléfono de contacto para realizar una entrevista. El Técnico del Gabinete gestiona la información solicitada de forma interna el mismo día por correo electrónico. El mismo día comunica por correo electrónico al periodista de Onda Cero la información solicitada: se trata de información sobre las Jornadas Estatales de Estudiantes de Enfermería.

2.- Demanda interna de la comunidad universitaria para su difusión mediante recursos de información propios.

Solicitud de 06/11/13 de siglas MCV, para la difusión del VI Encuentro Andaluz de Aulas de teatro universitario.

Con fecha 06/11/13, se informa al solicitante de la publicación del evento en la página web principal de la UJA. Se verifica su publicación el 06/11/13 en el histórico de la web de la UJA.

Se verifica Nota de Prensa de la actividad el 11/11/13, convocatoria de rueda de prensa con fecha 08/11/13, se verifica los datos de la convocatoria.

Se consulta correo electrónico a los medios de comunicación el 11/11/13 con la Nota de Prensa y fecha del Acto.

Se consulta histórico del Diario Digital, aparece la publicación del Acto el 11/11/13, también se realiza publicidad del Acto a través de redes sociales (medios externos) el 11/11/13.

Se consulta el Dossier de Prensa, publicado en Viva Jaén, aparece el Acto de la rueda de prensa el 12/11/13.

Si bien se tienen evidencia y registro de la solicitud, se ha observado dificultades en la localización de esta tipología de comunicación institucional, se recomienda en este sentido una sistematización en el control del histórico de estas solicitudes.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

Se informa que en el momento de la auditoría los Técnicos del Gabinete de Prensa no disponen de los cálculos de valores anuales de los indicadores, ni de los valores de las mediciones parciales. Los datos anuales, se obtienen de la responsable del control de los indicadores de la UOAG.



Se recomienda la disponibilidad de los Técnicos del Gabinete de Prensa de los resultados de los indicadores tanto en sus mediciones parciales como anuales en tiempo y forma para un adecuado control y seguimiento de los mismos.

2.- Si bien se tienen evidencia y registro de la solicitud de demanda interna de la comunidad universitaria para su difusión mediante recursos de información propios, se ha observado dificultades en la localización de esta tipología de comunicación institucional, se recomienda en este sentido una sistematización en el control del histórico de estas solicitudes.

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:	27-2013	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno- Gabinete de Comunicación		
Descripción:	Intentar poner en marcha de nuevo la posibilidad de "enviar noticias" desde el diario digital.		
Actuaciones realizadas:	Solicitud, a través de correo electrónico, al Director del Secretariado de Docencia Virtual y Servicios online, para que pongan en marcha el "envío de noticias". Se recibe contestación ese mismo día indicando que durante esa semana lo trataría en una reunión.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: No se ha podido implantar las posibilidad de enviar noticias al diario digital, los Técnicos del Gabinete de Prensa han realizado gestiones ante el Secretariado de TIC, se consulta correo electrónico de fecha 02/04/13, en espera de respuesta para implantar esta posibilidad.		

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Código:	142-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno -Gabinete de Comunicación		
Descripción:	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.		



Actuaciones realizadas:	El flujograma se ha revisado y ha sido enviado a la Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Durante este ciclo de gestión se ha venido realizando el procedimiento de demanda externa de los medios de comunicación acorde con la modificación.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica propuesta de modificación de flujograma del proceso.

Código:	145-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno -Gabinete de Comunicación		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Información en Auditoría		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se verifica el cómputo individual de actualizaciones del diario digital por cada Técnico.		

Código:	146-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno -Gabinete de Comunicación		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	El cuadernillo de recogida de datos de indicadores (tablas de Excel) se modificó al objeto de cada persona pudiera valorar los resultados obtenidos mensualmente.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: Se informa que a fecha de auditoría los Técnicos no disponen del cómputo anual de los indicadores. Se informa que aunque realizan la recopilación y contabilización de los datos de los indicadores no disponen del resultado de las mediciones parciales.		



Código:	148-2013	Naturaleza:	Documentación
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Acto y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno- Gabinete de Comunicación		
Descripción:	Se le recomienda al Gabinete de Prensa que considere si el contenido de la legislación (en este caso la específica) pueda disponer de un medio para consulta.		
Actuaciones realizadas:	El Gabinete de Comunicación no tiene legislación específica; no obstante se puede hacer a la legislación del proceso a través de la página web de la unidad. Se adjunta enlace: http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/uaorgob/legislacion/especifica_gestionactos		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditor: Se verifica en página Web de la UOAG la disposición de la legislación específica del proceso.		