


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.
PROCESO CLAVE | PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: 22/02/17

AUDITORES :

- Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.
- **Francisco Javier Ibancos Arnaldo. Auditor.**
- M^a del Carmen Higuera Herrador. Auditor.
- Natividad Paredes Quesada. Auditor

RESPONSABLE DE UNIDAD:

- Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca
- **Felicidad Perea Castro. Servicio Jurídico**
- José Navas Alba. Jefe de Servicio de Obras
- José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
- Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación

PROCESOS DE LA UNIDAD

- PC 06.26. Asesoramiento jurídico.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.

Valoración. No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

Observaciones/ Recomendaciones

▪

2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

Valoración. Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Observaciones/ Recomendaciones Se constata que los procesos referentes a solicitudes de los Juzgados no constan en ningún indicador, pese a generar una gran carga de trabajo. Se recomienda que la Unidad valore la conveniencia de incorporar un indicador que permite analizar el nivel de ejecución y eficacia en estos procesos

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración. Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.

Observaciones/ Recomendaciones

4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.

Valoración. El Servicio no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso en el ciclo 2016

Observaciones/ Recomendaciones Se recomienda en el caso que llegue información directa de los clientes, se establezcan los mecanismos para garantizar su gestión que en cualquier caso deberán contemplar evidencias de tramitación y seguimiento de actuaciones para la mejora continua


5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.

Valoración.	Pendiente de la ampliación de plantilla del Servicio para poder acometer las mejoras sugeridas en 2015
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.

Valoración.	Pendiente de la ampliación de plantilla del Servicio para poder acometer las mejoras sugeridas en 2015
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso [AUOG 06] pese que la periodicidad de las copias de seguridad no es la adecuada, y no hay constancia de ellas
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	Se recomienda que instale un software que permita hacer las copias de la documentación de forma automática y que genere un registro de la periodicidad de las mismas.
---------------------------------------	---

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		22 de febrero de 2017. 9:00 h	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas Auditor/es: Francisco Javier Ibanco Arnaldo	
UNIDAD:	▪ Servicio Jurídico	RESPONSABLE	▪ Felicidad Perea Carpio. Servicio Jurídico
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	



	referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.
7.- Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA . Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.



2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 06.26. Asesoramiento jurídico.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felicidad Perea Castro. Servicio Jurídico.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 22/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio Jurídico.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.
Se realiza trazabilidad del proceso analizando un expediente:

Dictamen 72/2016: "Reducción de la Jornada Laboral a 35 horas semanales"

Recibida desde Gerencia (en concreto del Vicerrector de Personal) por correo electrónico del 25/10/2016.

Tras su estudio elabora un dictamen por escrito fechado el 02/11/2016 (R.[PC 06.26]-49), que se entrega en mano al Vicegerente y se envía copia por correo electrónico a la Secretaría General.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos.

Se constata que los procesos referentes a solicitudes de los Juzgados no constan en ningún indicador, pese a generar una gran carga de trabajo.

Se recomienda que la Unidad valore la conveniencia de incorporar un indicador que permite analizar el nivel de ejecución y eficacia en estos procesos.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 06.26]-42 Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo 11.-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días hábiles.	>=92%	Trimestral	X		Medición: 100%

**Valoración de auditoría**

Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2016. Se plantea la

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes**

El Servicio Jurídico no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría

No consta la existencia de información recibida directamente por los clientes en la prestación de los servicios de la Unidad.

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.**5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.**

No se han presentado

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

No se han presentado

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	45-2016	Naturaleza de la mejora:	Indicadores.
Proceso:	PC 06.26 Asesoramiento Jurídico		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Establecer un indicador de las solicitudes provenientes de los juzgados		
Causa para su implantación:	Recomendación de la Auditoría Interna Anual. Ciclo Gestión 2015		
Objetivo de la mejora:	Analizar el nivel de ejecución y eficacia de este proceso		
Recursos previstos:	Internos		
Responsable de implantación:	Servicio Jurídico		
Previsión de resultados:			



Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	El número de documentos provenientes de los Juzgados y que ha tramitado el Servicio jurídico en el año 2016 han sido: 140		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No se ha realizado. Está pendiente de una próxima ampliación de plantilla del Servicio		

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.	No se ha realizado la creación de un nuevo indicador para las solicitudes proveniente de los Juzgados. Está pendiente de una próxima ampliación de plantilla del Servicio
Valoración de auditoría	No se ha realizado la creación de un nuevo indicador para las solicitudes proveniente de los Juzgados. Está pendiente de una próxima ampliación de plantilla del Servicio

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
AUOG 06	SÍ	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente Número: 85/2016.</p> <p>Se guarda en una carpeta en el disco duro de la cpu. Se hace una copia cada año, de la que no queda constancia en ningún registro. Esta copia se guarda en una memoria usb.</p> <p>Se recomienda hacer copia al menos semanalmente.</p> <p>Se recomienda la instalación un software que permita hacer las copias de la documentación de forma automática y que genere un registro de la periodicidad de las mismas.</p>

