



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:	14/02/2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora. ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor. ▪ M^a del Carmen Higuera Herrador. Auditor. ▪ Natividad Paredes Quesada. Auditor
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca ▪ Felicidad Perea Carpio. 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la Unidad ha solventado las vicisitudes que impedían el cumplimiento del indicador I.[PC 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles y del compromiso de calidad asociado, si bien éstas no se han hecho efectivas de inmediato (valor primer semestre), por lo que su impacto se observa en las mediciones del segundo semestre que se sitúan por encima del valor objetivo. La desviación, por consiguiente, en valor anual se prevé que no se produzca en el siguiente ciclo de gestión. La observación se indica en el sentido de verificación definitiva de la eficacia de las acciones de mejora a través del cumplimiento anual del valor objetivo.
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad de Obras no ha recibido en este periodo ninguna queja ni sugerencias



	<p>de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> En este ciclo tampoco ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes.
Observaciones/ Recomendaciones	
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.	<ul style="list-style-type: none"> No se han presentado recomendaciones procedentes de los Informes de Auditoría Externa de Seguimiento de 2015 Se verifica e informa del análisis de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Interna Anual 2015 llevadas a cabo por la Unidad y de su nivel de implementación, si bien no se ha realizado ninguna actuación al respecto que conlleve su desarrollo definitivo. No se han presentado propuestas de mejora en el ciclo de gestión 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.	<ul style="list-style-type: none"> Si bien, a fecha de auditoría no se han concluido los informes finales de valoración y análisis del ciclo de gestión, se verifica la consolidación sistemática del seguimiento y análisis de los resultados de su cuadro de indicadores.
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"> No procede
Observaciones/ Recomendaciones	

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.	14/02/2017; 08:00 horas		
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas		
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> José Navas Alba
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y	No conformidades. Verificación y cierre de	De acuerdo a las correspondientes	



cierre de No Conformidades	las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	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 referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.
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	PC06.25 ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS E INSTALACIONES
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ JOSÉ NAVAS ALBA. UNIDAD TÉCNICA
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANA ISABEL UCEDA COBAS

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 08.00 horas del día 14/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Técnica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso de asistencia técnica a través de los registros asociados al expediente "Sustitución del césped en el campo de fútbol".

Se constatan las necesidades de acometer cambios en el campo de futbol mediante correo electrónico fechado el 15/04/2016 de la Vicerrectorado correspondiente, así como el informe técnico con las actuaciones a realizar de fecha 7/04/2016 (R.[PC 06.25]-41).

Por otro lado, al tratarse de una obra pequeña, coincide la solicitud de recursos internos con el citado informe técnico.

Se verifica certificaciones e informes de ejecución donde se detallan criterios de contratación, plazo y objeto de la obra, material contratado, compromisos de mantenimiento y manual de uso y periodicidad de revisiones, entre otros aspectos.

Asimismo, se coteja albarán de entrega de material nº de expediente; 16348E de 26/10/2016

Dada la naturaleza de la obra se verifica, como registro de informe final del estado de obras R.[PC 06.25]-46 , acta de recepción de la obra, expediente 201606 del 19/10/2016, así como factura nº 76812 del 22/12/2016

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo con lo establecido en su documentación y en el Programa de auditoría interna de 2016

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 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles. 10.- El 80% de los informes y estudios técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 5 y 30 días laborales, respectivamente, desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración. (Compromiso vinculado también al indicador I.[PC 06.25]-41.2)	>=80%	Semestral		x	Medición 64% 1 semestre: 43% 2 semestre: 86%
I.[PC 06.25]-41.2 Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	>=80%	Semestral	x		Medición:100%
Valoración de auditoría	<p>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. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <p>Si bien se produce el incumplimiento del indicador I.[PC 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles y del compromiso de calidad asociado, la Unidad ha solventado las vicisitudes que impedían su cumplimiento, mediante el apoyo administrativo de personal y habilitando un registro en Excel de solicitudes recibidas y un sistema de alarmer visuales, si bien no se han hecho efectivas de inmediato, por lo que el impacto de las medidas se observa en las mediciones del segundo semestre que se sitúan por encima del valor objetivo. No obstante, los valores arrojados en el primer semestre impiden el cumplimiento global del indicador.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad de Obras no ha recibido durante el ciclo de gestión 2016 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría. Igualmente, no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes.



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 procede

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	137-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica-Obras		
Descripción:	<p>Si bien, se indica las causas del incumplimiento por disminución de técnicos que prestan servicios en la Unidad, la desviación del objetivo del indicador es significativa, aunque esté referido a un compromiso de dar respuesta en tiempo en la elaboración de informes y estudios técnicos. La significancia desde la perspectiva del sistema de calidad radica en que se debe analizar la capacidad de los procesos para determinar los resultados planificados (que se indican como objetivos) y que la norma de referencia (ISO) indica la necesidad realizar correcciones y acciones correctivas cuando no se alcance los resultados planificados.</p> <p>Esta indicación aplicada al ámbito del proceso auditado supone la necesidad que la Unidad revise y determine su capacidad real para dar respuesta a la realización de informes y estudios técnicos, para a continuación determinar sus objetivos y compromisos de calidad en términos del valor en tiempos de realización, considerando, mediante análisis previo, cuál puede ser el equilibrio entre su capacidad efectiva y las necesidades o, en su caso, requisitos que demanda el desarrollo de las obras y actuaciones.</p> <p>Se solicita a la Unidad que se envíe al auditor jefe de programa de auditoría interna una propuesta de actuaciones y decisiones al respecto, con anterioridad a la fecha de realización de la visita de auditoría externa, a efectos de valorar una actuación adecuada desde el punto de aplicación de los requisitos de la Norma ISO del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Se recomienda actualizar la documentación del proceso referido a la ficha del indicador (completar la descripción de la desegregación).</p>		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	La Unidad señala que no ha llevado ninguna actuación al respecto debido a al absentismo, lo que ha ocasionado un aumento de la carga de trabajo entre el personal de la Unidad que ha tenido que priorizar la asunción de tareas.		
Verificación, si procede:	No implantado		

Código:	138-2016-AIA	Naturaleza:	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos:
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica-Obras		



Descripción:	Se plantea a consideración de la Unidad: .- La necesidad de abordar la indicación establecida en el apartado de indicadores y reforzar el análisis de las desviaciones de los indicadores, en términos de riesgos identificados, impactos o consecuencias generadas y prioridades adoptadas cuando no se realiza, ni prevé, la prestación del servicio técnico en los tiempos establecidos o requeridos.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	Se han llevado a cabo actuaciones para solventar el incumplimiento del indicador, lo que ha ocasionado que los valores en el segundo semestre alcancen el valor objetivo. Por otro lado, se ha especificado la tipología de informe en la base de datos propia de la Unidad lo que permite segmentar por tiempos de respuesta en la medición del indicador. No obstante, no se puede verificar ninguna actuación de análisis en los términos de la recomendación.
Verificación, si procede:	Iniciado.

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

No procede

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.	La Unidad se ha visto afectada por el absentismo laboral lo que ha incidido significativamente en el desarrollo del proceso, por lo si bien se ha avanzado en los niveles de despliegue e implantación en el ciclo de gestión 2016, muchas de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2015, no se han podido implementar, estando pendientes de su desarrollo.
Valoración de auditoría	A fecha de realización de la auditoría están pendientes de realizar los informes anuales de seguimiento del SIGC-SUA, en ellos se realizará la valoración de los resultados obtenidos en su sistema de información. En su caso, se propondrán aquellas actuaciones de mejora a implementar en el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.

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



RECURSO	Verificación	Observaciones
La Unidad no tiene inventario de recursos para este proceso		No procede