


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	3/02/2017, 9:30 h.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a del proceso: Ana I. Uceda Cobas ▪ Auditor/a: Jesús Díaz Ortiz ▪ Auditor/a: Tomás García Lendínez
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales

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	
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 plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo a las características específicas de cada uno de los expedientes de gestión de convenios auditados.
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 el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado la medición periódica del indicador del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja de carácter formal a la gestión del proceso PC11, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría. ▪ Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales de las sugerencia recibida a este proceso PC11, según la información aportada y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda atender a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder, dentro de un determinado plazo comprometido, las sugerencias recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la sugerencia nº 2016/000277 ha sido contestada en 16 días).
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"> Se verifica e informa del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría Interna anual ciclo 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"> Se valora positivamente cómo el Servicio de Información y Asuntos Generales analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.
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 Convenios digitalizados, a través de los expedientes de formalización de convenios <i>Convenio marco de colaboración entre las Universidades Andaluzas para el desarrollo de actuaciones conjuntas entre sus estructuras centrales de apoyo a la investigación</i>, con código GCC_2016_0448, con fecha de entrada 23/09/2016; y <i>Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Jaén y Luis Cano Puente S.L. para comenzar a trabajar en contratos de investigación mediante el art. 83 de la Ley Orgánica de Universidades (L.O.U.)</i>, con código UJAEN-201600021683-TRA, con fecha de entrada 18/07/2016.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		3/02/2017, 9:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas Auditor/es: Tomás García Lendínez Jesús Díaz Ortiz	
UNIDAD:	▪ Servicio de Información y Asuntos Generales.	RESPONSABLE	▪ José Luis Pedrosa Delgado.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	-----
PROCESO SIGC-SUA	PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
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 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
AUDITORES	▪ Tomás García Lendínez. Auditor. ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 3/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Información y Asuntos Generales.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio de gestión de apoyo a las relaciones institucionales a través de los registros e indicadores asociados a los siguientes expedientes de formalización convenios:

1. *Convenio marco de colaboración entre las Universidades Andaluzas para el desarrollo de actuaciones conjuntas entre sus estructuras centrales de apoyo a la investigación*, con código GCC_2016_0448, con fecha de entrada 23/09/2016.



Se verifica la firma y recepción del convenio en el Servicio de Información y Asuntos Generales (23/09/2016) (R.[PC 11.22]-46 Registro de remisión de documentación), así como el registro de entrada, subida a la aplicación telemática y archivo del ejemplar del mismo día (R.[PC 11.22]-45 Base de datos propia: Convenio original firmado por las partes o copia del mismo).

Se verifica el seguimiento y control de las actividades de gestión del convenio en la aplicación telemática habilitada al efecto.

2. *Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Jaén y Luis Cano Puente S.L. para comenzar a trabajar en contratos de investigación mediante el art. 83 de la Ley Orgánica de Universidades (L.O.U.), con código UJAEN-201600021683-TRA, con fecha de entrada 18/07/2016.*

Se verifica el seguimiento de los plazos de tramitación (solicitud y apertura de expediente con propuesta de borrador de convenio, firma del Rector, remisión del convenio a la organización conveniada con la Universidad de Jaén, recepción del convenio firmado y envío al promotor del convenio) a efectos de verificar el desarrollo de las actividades y registros descritos en el proceso.

Se valora de forma especial el nivel de telematización del procedimiento y el seguimiento de los convenios formalizados por la Universidad de Jaén.

Se verifica la realización sistemática de las actividades descritas en la documentación del proceso respecto a la gestión desarrollada y los requisitos normativos exigibles en el expediente telemático. Se comprueba la solicitud de M.C.Q, como promotora interna, integrante del Servicio de Gestión de la Investigación, de realización o apertura de expediente de gestión del convenio (18/07/2016), así como su validación y verificación en la aplicación telemática de gestión (18/07/2016) (R.[PC 11.22]-45 Base de datos propia: Convenio original firmado por las partes o copia del mismo).

Se verifica la comprobación formal por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales de la documentación aportada por el promotor interno y su envío a la Secretaría General para su revisión jurídica (18/07/2016).

Se comprueba que el 27/07/2016 se ha procedido a subir telemáticamente el convenio a la firma del Rector por parte de Secretaria General, siendo éste firmado el mismo 27/07/2016, verificándose a través del registro correspondiente (R.[PC 11.22]-46 Registro de remisión de documentación) la remisión del convenio a la organización Luis Cano Puente S.L., así como los requisitos para su formalización (27/07/2016).

Se verifica además la recepción del ejemplar original del convenio firmado por el representante de *Luis Cano Puente S.L.* (16/09/2016), así como su remisión de copia al promotor interno (19/09/2016) (R.[PC 11.22]-46 Registro de remisión de documentación) y archivo de ejemplar del convenio (R.[PC 11.22]-45 Base de datos propia: Convenio original firmado por las partes o copia del mismo).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo a las características específicas de cada uno de los expedientes de gestión de convenios auditados.



3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 11.22]-26 Número de convenios	--	Anual	Medición anual: 655 convenios		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado la medición periódica del indicador del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador.</p> <p>Se verifica un aumento en el número de convenios formalizados en el actual ciclo de gestión 2016 (655 convenios) respecto al ciclo 2015 (395 convenios), medición similar a la del ciclo 2014 (571 convenios) y a la del ciclo 2013 (723 convenios). En el ciclo 2016 se vuelve a la continuidad cuantitativa de formalización número de convenios similar de ciclos anteriores por parte del actual equipo de gobierno universitario respecto al anterior.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	

Valoración de auditoría	El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja de carácter formal a la gestión del proceso PC11, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
2016/000277 Actualización de la información del coro de la Universidad en el apartado web correspondiente.		X	La Unida informa sobre la implementación de una propuesta de mejora del procedimiento por el que se mantiene actualizada la página web y la app del Vicerrectorado, consecuencia directa de su sugerencia.	X		A través del Comité web de la Universidad de Jaén, en la actualidad se está trabajando en una nueva de la web de actividades culturales, incluida la información relativa al coro de la Universidad de Jaén al objeto de clarificar y mejorar el contenido de la misma. Mejora en proceso.
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales de las sugerencia recibida a este proceso PC11, según la información aportada y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</p> <p>Se recomienda atender a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder, dentro de un determinado plazo comprometido, las sugerencias recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la sugerencia nº 2016/000277 ha sido contestada en 16 días).</p>					



Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	

Valoración de auditoría	En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.				

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:	224-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG)		
Descripción:	<p>En relación con el apartado 3 de la instrucción técnica IT.[PC 11.22]-01 Protocolo de propuesta y gestión de convenios en la Universidad de Jaén relativo a Renovación de convenios, se recomienda determinar el periodo general de renovación de convenios, en aquellos casos en los que no se especifique en su redacción.</p> <p>Se anima al SIAG a incluir en la documentación del proceso PC11 la instrucción técnica relativa a los mecanismos y sistemática complementaria de formalización de convenios con la Universidad de Jaén de forma alternativa al procedimiento General previsto en la IT.[PC 11.22]-01 Protocolo de propuesta y gestión de convenios en la Universidad de Jaén.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se ha abordado la revisión de convenios. Se ha comenzado con la fase de firma y se ha advertido de la necesidad de avanzar en la elaboración de una aplicación o herramienta que abarque la gestión integral de todo el proceso, la cual está en fase de estudio actualmente junto con el Servicio de Informática.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, comprobándose que la instrucción técnica de la fase de firma del convenio se encuentra en estado aceptablemente avanzado. Por su parte, la aplicación o herramienta de gestión integral del proceso se encuentra en fase inicial de adaptación.		
Verificación, si procede:	En proceso		

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.
<p>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.</p>	<p>El análisis del nivel de despliegue e implantación en el ciclo de gestión 2016 de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2015 se encuentra a fecha de auditoría en desarrollo por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales.</p> <p>Una vez finalizada la presente auditoría interna 2016, sus resultados serán valorados por el Servicio y analizados e incluidos en el correspondiente informe de seguimiento de procesos.</p> <p>Los mecanismos de alineación del sistema de información del Servicio de Información y Asuntos Generales con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones del equipo de calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se valora positivamente cómo el Servicio de Información y Asuntos Generales analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
Convenios digitalizados	Sí	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los siguientes expedientes de formalización de convenios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Convenio marco de colaboración entre las Universidades Andaluzas para el desarrollo de actuaciones conjuntas entre sus estructuras centrales de apoyo a la investigación, con código GCC_2016_0448, con fecha de entrada 23/09/2016.</i> 2. <i>Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Jaén y Luis Cano Puente S.L. para comenzar a trabajar en contratos de investigación mediante el art. 83 de la Ley Orgánica de Universidades (L.O.U.), con código UJAEN-201600021683-TRA, con fecha de entrada 18/07/2016.</i>