

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/03/2018 y 19/03/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si bien los indicadores del proceso no se asocian al cumplimiento de objetivos, se señala, ante las diferencias desorbitadas en las mediciones registradas por el indicador "I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA", con respecto al anterior ciclo de gestión, la posibilidad de analizar su comportamiento, de cara a garantizar la utilidad de las mediciones como elemento de información del proceso.

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	Si bien dos quejas no se respondieron en plazo, ya que fueron complicadas en su gestión porque intervenían varios agentes y en una de ellas se desconocía el propio interesado al ser interpuesta por un familiar, fueron resueltas para los estudiantes. Se recomienda adoptar las medidas necesarias para cumplir dentro del ámbito de gestión interna de la UJA los plazos establecidos de respuesta de las quejas/sugerencias.

7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se observa una mínima participación de los usuarios en la encuesta EP-59-PC06 quejas y sugerencias y EP-60-PC06 Portal de transparencia, lo que hace podría poner en peligro la representatividad de la encuesta y en consecuencia, su eficacia como instrumento de información con los grupos de interés. ▪ Igualmente, se presentan decrementos significativos en la tasa de respuesta del resto de las encuestas EG-09-PC06 y en la EP-26-PC06 ▪ La encuesta EG-09-PC06 registra tendencias negativas en sus niveles de satisfacción aproximándose a los niveles considerados como límite ($\leq 3,5$)
Observaciones/	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda que la Unidad valore la utilidad de la encuesta "EP-59-PC06 quejas



Recomendaciones.	<p>y sugerencias y EP-60-PC06 Portal de transparencia” y analice la conveniencia de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de encuesta de cara a fortalecer su eficacia y representatividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado el decremento en los niveles de satisfacción de la encuesta EG-09-PC06, de forma que permita ajustar los objetivos de cumplimiento para el próximo ciclo de gestión, posibilitando el avance hacia niveles excelentes. ▪ Igualmente, se recomienda analizar la conveniencia de adoptar medidas de estímulo a la participación de los usuarios del proceso enfocadas a incrementar de la tasa de respuesta en las encuestas EG-09-PC06 y en la EP-26-PC06
8.- 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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: no se presentan recomendaciones Auditoría Interna: no se presentan recomendaciones. Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas y 1 en proceso.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	
9.- 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.	<p>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.	NP	X		24,37%
I.[PC 06.131]-03-[SIAG] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	NP	X		14,63%
I.[PC 06.131]-04-[SIAG] Número de actualizaciones realizadas en la página web	NP	X		920
I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	NP	X		-80,77%
Valoración de auditoría	<p>Se verifica las mediciones de los indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017.</p> <p>Si bien los indicadores no se asocian al cumplimiento de objetivos, se señala como posibilidad de análisis el decremento producido en el indicador I.[PC 06.132]-05, con respecto al anterior ciclo de gestión, cuyo resultado se situó en 124%</p>			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

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	
	x		Se computa 4 quejas, con respuestas especificadas			
Exp:2017/000576, trata		X	Ambas quejas fueron complicadas porque intervenían		x	19 día en responder



sobre la imposibilidad de la descarga de programas de asignaturas para su posterior reconocimiento.			varios agentes. Esta cuestión se trasladó a Gestión Académica. No obstante, se asumió por parte de mi servicio porque la descarga no podía realizarse. Finalmente, tras muchas pruebas se pudo realizar y se comunicó y envió al interesado los programas descargados y firmados.			
Exp: 2017/0000592 La queja trata sobre cambios de grupo.		X	Ambas quejas fueron complicadas porque intervenían varios agentes. La primera se envió a Gestión Académica, que nos fue devuelta tras realizar Alfonso unos trámites de gestión con el Decanato. También se complicó porque la queja la interpuso la madre del interesado, y no localizábamos al propio interesado. Se resolvió telefónicamente dando instrucciones precisas y hablando con el Decanato. En hacer todo esto se sobrepasó el tiempo de respuesta, pero finalmente quedó finalizada.		X	11,5 días en responder
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la gestión de las quejas con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados</p> <p>Si bien las dos quejas no se respondieron en plazo, ya que fueron complicadas en su gestión porque intervenían varios agentes y en una de ellas se desconocía el propio interesado ya que fue interpuesta por un familiar, se resolvieron para los interesados. Se recomienda adoptar las medidas necesarias para cumplir dentro del ámbito de gestión interna de la UJA los plazos establecidos para la respuesta de las quejas/sugerencias.</p>					

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	
	X		Se computa 3 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados.					

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

<p>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</p>	<p>Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.</p>
<p>EG-09-PC06</p>	<p>Se observa un descenso tanto en la tasa de participación como en el nivel de satisfacción que se sitúa cerca del valor límite ($\leq 3,5$). Sin embargo, el nivel de satisfacción sobre las mejoras en la prestación de servicio experimenta un ligero incremento.</p>
<p>EP-26-PC06 Obtención Certificado Digital (EPS001)</p>	<p>Se destaca el decremento que se produce en la tasa de participación (24 puntos porcentuales), así como el mantenimiento de la satisfacción en los niveles excelente ($\geq 4,5$)</p>
<p>EP-59-PC06 quejas y sugerencias</p>	<p>Tendencia negativa en los niveles de satisfacción que se sitúan por segundo ciclo consecutivo muy por debajo de los niveles límites ($\leq 3,5$). Además la encuestada es cumplimentada sólo por 5 usuarios.</p>
<p>EP-60-PC06 Portal de transparencia</p>	<p>Sólo 6 usuarios rellenan la encuesta, posicionándose el 83% en niveles de satisfacción</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos</p> <p>Se observa una mínima participación de los usuarios en la encuesta EP-59-PC06 quejas y sugerencias y EP-60-PC06 Portal de transparencia, lo que hace podría poner en peligro la representatividad de la encuesta y por tanto, su eficacia como instrumento de retroalimentación con los grupos de interés.</p> <p>Ante esta situación se recomienda que la Unidad valore la utilidad de ambas encuestas y analice la conveniencia de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de encuesta de cara a fortalecer su eficacia y representatividad.</p> <p>Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en los niveles de satisfacción de de la encuesta EG-09-PC06 de forma que permita ajustar los objetivos de cumplimiento para el próximo ciclo de gestión posibilitando el avance hacia los niveles excelentes.</p> <p>Igualmente, se recomienda analizar la conveniencia de adoptar medidas de estímulo a la participación de los usuarios del proceso enfocadas al incremento de la tasa de respuesta en las encuestas EG-09-PC06 y en la EP-26-PC06</p>

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

No se presenta recomendaciones



8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

No se presentan recomendaciones

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	49-2017	Naturaleza de la mejora:	Página web.
Proceso:	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (SECRET. COMUNICACIÓN)		
Descripción de la mejora:	Página web UJA: proyecto coordinado por el secretariado de comunicación junto con otras unidades de la uja y empresa consultora		
Causa para su implantación:	Actualización web		
Objetivo de la mejora:	Actualizar la página web de la uja a nivel de arquitectura de la información		
Recursos previstos:	Los que disponga el Secretariado de Comunicación		
Responsable de implantación:	Secretariado de Comunicación		
Previsión de resultados:	Mejorar la navegación en la web		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	La página web de la uja se está reformando en la actualidad. No obstante, se está trabajando para realizar una distribución de la información contenida para hacerla más coherente y accesible a los usuarios.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	50-2017	Naturaleza de la mejora:	Portal de transparencia
Proceso:	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Mejorar portal de transparencia		
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico planteado		



Objetivo de la mejora:	Mejorar el contenido del portal de transparencia		
Recursos previstos:	Página web		
Responsable de implantación:	SIAG y equipo de trabajo del Portal de Transparencia		
Previsión de resultados:	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha actualizado el portal de transparencia y se ha incorporado nueva información de carácter público y activo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	a) Implantada en su totalidad		

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.

