



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

PROCESO CLAVE	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	29/10/19
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. ▪ M^a Carmen Higuera Herrador. ▪ Gemma M^a Jiménez Cantero (observadora).
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.29 Suministro de Datos e Información Institucional ▪ PC 06.30 Retroalimentación de los Grupos de Interés

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

Objetivo 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-9001:2015: "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	
Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
Valoración.	Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos, salvo lo establecidos en las observaciones, y la integridad de las mediciones.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1.- El indicador I.[PC 06.30]-52. Tiempo de remisión de Informes de resultados de las encuestas, Valor objetivo: <=20 días (Compromiso de calidad asociado). No está medido pues no ha concluido el ciclo.</p> <p>No obstante ante la práctica imposibilidad de cumplir el valor objetivo se recomienda bajarlo, o en su caso, eliminar las interferencias causadas por las demoras de otros Servicios.</p> <p>2.-I.[PC.06.30]-51 Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas. Valor objetivo: 100% de las encuestas lanzadas de acuerdo a la planificación. Resultado: 91,66 %. Dos encuestas no se lanzan según lo planificado.</p> <p>Se recomienda a valoración del Servicio replantear la formulación el indicador para prever posibles cambios en la planificación ajenos al Servicio.</p>

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.29 SUMINISTRO DE DATOS E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo (Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación) ▪ Sara Díaz Expósito (Asesora Técnica)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibancoš Árnaldo ▪ M^a Carmen Higueraš Herrador ▪ Gemma M^a Jiménez Cantero (colaboradora)

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 29/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación, Edificio B-1.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

Petición del SIIU código **U05018AX0201**. Listado de Estudios de Grado.

Solicitud periódica, incluida en un cronograma y con unos datos y formatos determinados.

La fecha tope para su envío era el 15/11/2018.

Se envía el 14/11/2018. Se evidencia en la plataforma y en una tabla Excel donde están todas las peticiones.

Petición **SDIE_2019_0006**. Evolución de estudiantes matriculados por Centros desde la creación de la UJA.

La solicitud se evidencia por un correo electrónico fechado el 11/02/2019.

El Servicio se compromete a suministrar los datos antes del 20/02/2019.

Se envían los datos por email al solicitante el 12/02/2019.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.30 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo (Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación) ▪ Ana Isabel Uceda Cobas (Jefa de Sección de Planificación y Organización)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo ▪ M^a Carmen Higuera Herrador ▪ Gemma M^a Jiménez Cantero (colaboradora)

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 29/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación, Edificio B-1.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

Encuesta EG-01PC 01, del Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Encuesta General del SIGCSUA. Según la planificación se lanzaría en junio.

Se recuerda al Servicio de Contabilidad que está prevista la encuesta en un email del 05/06/2019.

El 19/06/2019 se lanza la encuesta a los usuarios que la Unidad propone.

La fecha prevista para la finalización es el 02/07/2019. Ante la escasa participación se hace un recordatorio por email, el 10/07/2019.

El informe de la encuesta se remite al Servicio de Contabilidad por email el 31/07/2019.

Encuesta AUDIT (Sistema de Garantía de Calidad de los Centros). Suelen hacerse entre mayo y junio cada año.

En concreto vemos la de **Trabajo Social**.

El 29/04/2019 se envía email comunicando que se ha lanzado la encuesta, que se cierra el 13/05/2019.

Los informes de los resultados suelen comunicarse en octubre. Este en concreto se envía por email el 29/10/2019.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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


Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
I.[PC 06.28]-45 Anuario Estadístico	100 %	Semestral	X		50%	Solo se ha realizado una de las dos actualizaciones previstas
I.[PC 06.29]-46	90 %	Semestral	X			
I.[PC 06.29]-47	2 días	Semestral	X			
I.[PC 06.29]-48	80 %	Semestral	X			
I.[PC 06.29]-49	2 días	Semestral	X			
I.[PC 06.29]-50	7 %	Semestral	X			
I.[PC 06.30]-51	100 %	Según planificación	X		91,66 %	Dos encuestas no se lanzan según lo planificado
I.[PC 06.30]-52	20 días	Según planificación	X			
I.[PC 06.30]-53	NO	Semestral	X			
I.[PC 06.30]-54	NO	Semestral	X			
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de casi todos los indicadores del proceso, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de objetivos.</p> <p>El I.[PC 06.28]-45, la primera actualización del Anuario Estadístico, planificada para junio de 2019, no fue posible realizarla al estar realizándose los trabajos de migración a la nueva plataforma.</p> <p>En cuanto al I.[PC 06.30]-51, se observa que los trabajos del Servicio se atienen a la planificación, pero dada la proximidad con el periodo vacacional de agosto, se considera mejor posponer el lanzamiento de las encuestas.</p> <p>Se recomienda a valoración del Servicio replantear la formulación el indicador para prever posibles cambios en la planificación ajenos al Servicio.</p>					


Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos

Indicador	I.[PC 06.28]-45 Anuario Estadístico
Integridad de los datos	Se evidencia en la página web del anuario.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.29]-46
Integridad de los datos	Se verifican los datos en una hoja Excel, y se comprueban con los correspondientes correos las fechas expuestas en la tabla.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.29]-47
Integridad de los datos	Se verifican los datos en una hoja Excel, y se comprueban con los correspondientes correos las fechas expuestas en la tabla.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.29]-48
Integridad de los datos	Se verifican los datos en una hoja Excel, y se comprueban con los correspondientes correos las fechas expuestas en la tabla.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.29]-49
Integridad de los datos	Se verifican los datos en una hoja Excel, y se comprueban con los correspondientes correos las fechas expuestas en la tabla.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.29]-50
Integridad de los datos	Se verifican los datos en una hoja Excel, y se comprueban con los correspondientes correos las fechas expuestas en la tabla.
Observaciones	



Indicador	I.[PC 06.30]-51
Integridad de los datos	Las encuestas se preparan y lanzan a través de la aplicación Lime-SURVEY. Los datos se obtienen de dicha aplicación y no hay riesgo de pérdida o error.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.30]-52
Integridad de los datos	El tratamiento de la información y la generación de informes se hace con la aplicación SSPS. Que en definitiva es una hoja de cálculo, donde se ven los datos.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.30]-53
Integridad de los datos	Las encuestas se preparan y lanzan a través de la aplicación Lime-SURVEY. Los datos se obtienen de dicha aplicación y no hay riesgo de pérdida o error.
Observaciones	
Indicador	I.[PC 06.30]-54
Integridad de los datos	El tratamiento de la información y la generación de informes se hace con la aplicación SSPS. Que en definitiva es una hoja de cálculo, donde se ven los datos.
Observaciones	