



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

| | |
|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 03 y 10/12/2019 |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ M^a. Dolores Sánchez Cobos. Auditora. ▪ Juan Manuel Gámez Campos Observador. |
| RESPONSABLE DE UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Director del Servicio de Actividades Culturales. |
| PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 11.12 Gestión de las actividades culturales. |

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.

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

Observaciones/ Recomendaciones

1.- Se recomienda, a valoración del Servicio, actualizar la documentación del proceso, incorporando un documento clave en la gestión de las actividades culturales como es la ficha de planificación, además de otros aspectos que se consideren necesarios para reflejar las actividades que desarrollan, utilizando también para procedimientos específicos las Instrucciones Técnicas.

Se informa que el Servicio ha solicitado al Servicio de Informática el desarrollo de una aplicación informática que facilite la gestión de los procesos y la obtención automática de los indicadores.

2.- Respecto a las **dos No Conformidades de Auditoría Externa**, no se ha podido verificar su cierre, ya que las acciones previstas según la planificación de las acciones correctivas no se han realizado.

Se recomienda acometer de forma inmediata las acciones previstas en las dos No Conformidades para permitir su cierre antes de final de ciclo.

Auditoría de 2º seguimiento de certificación N°: 01A/2019.

Auditoría de 2º seguimiento de certificación N°: 01D/2019.

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 los indicadores del proceso PC 11, PC03 y PC02 con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones, salvo las observaciones que se indican a continuación.

Se informa que el indicador I.[PC 03.2]-16 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento, a fecha de auditoría no ha tenido actividad.

Observaciones/ Recomendaciones

1.- Los siguientes indicadores no están medidos, se informa que no ha sido posible su medición por la baja reciente de la persona que lleva su control.
No obstante se recomienda al Servicio realizar una **No Conformidad Interna** como herramienta de mejora para planificar las mediciones de forma adecuada, ya que se trata de mediciones parciales (continua, trimestral y semestral.).



I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados
I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.

I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.

2.- Respecto al Indicador I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados.
Se recomienda desglosarlo en dos indicadores: uno para cursos y actividades culturales, que se gestionan a través de FOCO, con un requisito de asistencia del 80% del curso y otro para Universidad de mayores con un requisito de asistencia del 75%. También teniendo en cuenta la características diferentes de los usuarios de cada actividad y los diferentes periodos de medición.

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 11.12 Gestión de las actividades culturales. |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Director del Servicio de Actividades Culturales. |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ M^a. Dolores Sánchez Cobos. Auditora. ▪ Juan Manuel Gámez Campos Observador. |

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9 horas del día 03/12/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Actividades Culturales, Edificio B-1.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la oferta de actividades culturales universitarias del periodo mayo-junio de 2019, se audita la efeméride NO-DO 75 años después, celebrado del 9 de abril al 9 de mayo.

Se consulta planificación de actividades donde aparece la actividad y en base de datos del Servicio.

Se consulta la ficha de gestión de la planificación, se dispone de los datos. Seguidamente se verifica relación de necesidades donde aparecen los distintos aspectos necesarios para la realización de la actividad cultural, realizada a través de correo electrónico: cartelería, transporte etc., todo se realiza a través del coordinador de la actividad, identificado con siglas MJM.

En la ficha de planificación del acto se detalla todos los aspectos clave a tener en cuenta para su correcto desarrollo, este documento no está reflejado en la documentación del proceso.

No hay inscripción ya que se trata de una actividad en abierto, de entrada libre hasta completar aforo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos y los registros asociados.

Se recomienda, a valoración de la Unidad, actualizar la documentación del proceso, incorporando un documento clave en la gestión de las actividades culturales como es la ficha de planificación, además de otros aspectos que se consideren necesarios para reflejar las actividades que desarrollan la Unidad, utilizando las Instrucciones Técnicas para el desarrollo específico de procedimientos.

Se informa que el Servicio ha solicitado al Servicio de Informática el desarrollo de una aplicación informática, que facilite la gestión de los procesos y la obtención automática de indicadores.

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 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados | NP | Continua por curso realizado | | X | | Se informa, que la persona que gestiona los indicadores está de baja por lo que no ha sido posible obtener los datos. |
| I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. | 100% | Trimestral | | X | | |
| I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. | 100% | Semestral | | X | | |
| I.[PC 03.2]-16 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento | 100% | Semestral | | | | Indicador sin actividad |
| Valoración de auditoría | <p>Se informa, que la persona que gestiona los indicadores está de baja por lo que no ha sido posible obtener los datos. También respecto al indicador I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados</p> <p>Se recomienda desglosarlo en dos indicadores uno para cursos y actividades culturales, que se gestionan, a través de FOCO, con un requisito de asistencia del 80% del curso y otro para Universidad de mayores con un requisito de asistencia del 75%, también teniendo en cuenta la características de los usuarios de cada actividad.</p> <p>Actualmente los datos se obtienen de forma manual, se informa que está en fase de desarrollo una aplicación informática solicitada al Servicio de Informática</p> | | | | | |

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

| | |
|--------------------------------|--|
| Indicador | I.[PC 11.12]-04 Porcentaje de la oferta ejecutada de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. Valor Objetivo 100% |
| Integridad de los datos | Se verifica la integridad de los datos en la base de datos de gestión del Servicio, se consulta la realización de la actividad efeméride NO-DO 75 años después, celebrado del 9 de abril al 9 de mayo. |
| Observaciones | |