


**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:** 13/02/2017

<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Auditor.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca</li> <li>▪ Felicidad Perea Carpio. Servicio Jurídico</li> <li>▪ José Navas Alba. Jefe de Servicio de Obras</li> <li>▪ <b>José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales</b></li> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC06.24. Publicaciones.</li> </ul>

**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.** 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.** 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.** 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**

**4.- Quejas y sugerencias e información directa de clientes.** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.

**Valoración.**

- La Unidad de Publicaciones no ha recibido en este periodo ninguna queja ni sugerencias de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.
- 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.**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se han presentado recomendaciones procedentes de los Informes de Auditoría Externa de Seguimiento de 2015</li> <li>▪ 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, quedando pendiente el despliegue definitivo de dos de ellas en el siguiente ciclo de gestión.</li> <li>• Se verifica la implementación progresiva de la propuesta de Mejora determinadas en el Ciclo de gestión 2015, quedando pendiente su despliegue definitivo, así como su repercusión en la gestión del proceso.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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. Se verifica en los Informe de Indicadores y de satisfacción.</li> <li>▪ Se considera las observaciones e indicaciones de los informes de auditoría, se evidencia por el seguimiento e implantación de mejoras realizadas</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la plena operatividad del recurso [ Daba base de los expedientes de edición]</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

<b>INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.</b>			
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 06 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO</b>		
<b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>	13/02/2017; 9:00 horas		
<b>EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:</b>	Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas		
<b>UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Unidad de Publicaciones</b></li> </ul>	<b>RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe de Servicio de Información y Asuntos Generales</li> </ul>
<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA</b>			<b>ALCANCE</b>



<b>1.- Verificación y cierre de No Conformidades</b>	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.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).
<b>2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b>	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.
<b>3.- Indicadores</b>	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.
<b>4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes</b>	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).
<b>5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.</b>	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.
<b>6.- Análisis de resultados.</b>	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.
<b>7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.</b>	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del <b>Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA</b> . 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	



<b>PROCESO SIGC-SUA</b>	
<b>PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN</b>	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.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PC06.24. Publicaciones.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rosalía Tudela Caballero. Responsable de la Unidad de Publicaciones.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas</li> </ul>

### VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 13/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Publicaciones

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados al expediente de publicación de la obra "Estáis hechos unos elementos" del autor AMI, proyecto 73 de la plataforma GESEDI.

Así se verifica registro, en la citada plataforma, de solicitud de publicación fechado el 03/03/2016, R-[PC 06.24]-32

Igualmente se verifica registro Informe Referee R-[PC 06.24]-33, mediante correo fechado el 13/04/2016 y aceptación del mismo de día 20/04/2016.

Se coteja, por otro lado, registro de comunicaciones con el autor R-[PC 06.24]-33, a través de envíos de correos de 12/05/2016 y remisión de Informe Técnico-científico de 10/06/2016.

Se verifica registro de comunicaciones con la empresa editorial R-[PC 06.24]-38 mediante anotación de registros, en la citada plataforma, de maquetación y correctora de 27/06/2016 y 19/07/2016, pedido con nº de expediente: 18975 de 28/07/2016 en formato PDF.

Se coteja registro de actividades de difusión de obra R-[PC 06.24]-39, mediante verificación de asignación del ISBN:978-84-16819-43-0, así como anotación en plataforma fechado el 19/10/2016

Por último, se verifica registro de ventas de obra R-[PC 06.24]-40 mediante albarán con nº expediente A16/556 de 12/09/2016 y anotación en plataforma de la fecha de publicación 05/09/2016

### 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.  
No obstante, la Unidad informa sobre su intención de revisar la documentación del proceso para adaptarla a las modificaciones derivadas de la implementación de la plataforma GESEDI.



### 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 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	NP	Semestral	x		Medición: 100%
I.[PC 06.24]-37 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.  8.-Edición del 90 % de las obras en un plazo máximo de nueve meses desde su aceptación para su publicación (descontados los tiempos de corrección de pruebas), en su cómputo anual.	>=90%	Trimestral	x		Medición: 99,46%
I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio.	>=50%	Anual (marzo)	x		Medición: 94,59%
I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo  9.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	>=85%	Trimestral	x		Medición: 100%
I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	>=90%	Semestral	x		Medición: 100%
<b>Valoración de auditoría</b>	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				

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad de Publicaciones no ha recibido durante el ciclo de gestión 2015 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, si bien se reconoce que es un canal importante de entrada para detectar mejoras en su proceso y servicios, por lo que el equipo auditor recomienda que establezca los mecanismos necesarios para evidenciar dichas actuaciones, así como el proceso de mejora continua.



## 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

<b>Código:</b>	<b>127-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)		
<b>Descripción:</b>	El equipo auditor, teniendo en cuenta los resultados de los indicadores de la Unidad en los tres últimos ciclos de gestión, recomienda que se valore revisar o bien los plazos o bien el valor objetivo de los indicadores para ajustarlo a la capacidad del proceso. Sin embargo, y ante las modificaciones que requerirá el proceso como consecuencia de la inminente implementación de una aplicación informática se ha considerado adecuado aplazar su revisión hasta que se realice la redefinición del proceso.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En proceso de ejecución. La unidad valoró esta recomendación del equipo auditor por ejemplo en el indicador de intercambio y por circunstancias ajenas a la misma está pendiente de implantación la aplicación informática que a nivel nacional será la que gestione el intercambio de obras digitales, lo que nos permitirá incrementar el valor objetivo del indicador. En el indicador obras distribuidas consideramos que podría elevarse el valor objetivo, lo que se propondrá para este ciclo como consecuencia de la implantación del sistema de gestión. En el resto de indicadores la unidad no considera necesaria su modificación o ajuste.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Si bien no se ha modificado los valores objetivos de los indicadores, la Unidad tiene intención de llevarlo a cabo en el próximo ciclo de gestión, una vez se haya realizado el despliegue definitivo de la aplicación. Por otro lado, la evolución en los comportamientos de ambos indicadores arrojan resultados que se sitúan, muy significativamente, por encima del objetivo.		
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	<b>128-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Formatos
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		



<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)
<b>Descripción:</b>	Con referencia al "F[PC06.24.01] Solicitud e informe Referee", y atendiendo lo señalado por la Unidad, se recomienda la modificación de la descripción del formato pasando a denominarse "documentación e informe Referee" de forma que sea indicativo de la verdadera utilidad del formato No obstante, y teniendo en cuenta que está prevista una revisión de la documentación del proceso, el equipo auditor considera que dicha actualización se aplase hasta que se lleve a cabo estas actuaciones.
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Actuación realizada.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada

<b>Código:</b>	<b>129-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas de Satisfacción General
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda, tal y como alega la Unidad, realizar un estudio encaminado a detectar posibles causas que influyen en la tasa de insatisfacción con el objeto de tomar las medidas necesarias para garantizar su incremento.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se tiene en cuenta la información aportada por los usuarios de forma individual aunque no se ha realizado un estudio y análisis en su conjunto.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	La Unidad manifiesta su intención de establecer mecanismos que permitan evidenciar el análisis y tratamiento de la información procedente de la atención directa para la toma de decisiones en la detección de propuesta de mejoras como como el seguimiento en sus resultados, si bien no se ha llevado ninguna actuación al respecto.		
<b>Verificación, si procede:</b>	No implantada		

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

<b>Código:</b>	39-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (SERVICIO DE PUBLICACIONES)		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación de software de gestión editorial de publicaciones.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualización de la herramienta de gestión por obsolescencia del actual.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la gestión editorial de publicaciones, mejorar la coordinación entre las diferentes unidades implicadas en los procesos asociados y simplificar la adquisición de obras por parte de nuestros usuarios.		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios: personas SIAG (UPUB) y SIN y recursos económicos.		
<b>Responsable de implantación:</b>	SIAG y SIN		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la gestión, compra de obras y coordinación entre unidades		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Diciembre 2014 en función de aprobación de objetivo operativo planteado por el SIAG.		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Enero 2015	<b>Finalización:</b> dic-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Aunque propuesta e iniciada la ejecución en 2015, se ha implantado pero no se ha completado aún el despliegue de toda la aplicación, quedando pendientes diversas actuaciones para 2016. En el ciclo 2016 la herramienta ha quedado implantada. Se ha completado y revisado los datos traspasado y realizado el despliegue de la aplicación en todo su módulo de distribución. Actualmente se ha comenzado a desplegar el módulo de proyectos editoriales y en este ciclo está previsto que se despliegue el módulo de derechos.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>En proceso</b>		

## 6.- Análisis de resultados.

<b>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.</b>	<b>Valoración de la Unidad.</b>
<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>La Unidad se encuentra en pleno proceso de adaptación debido a la adquisición de plataformas y sistemas de gestión que inciden 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 de muchas de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2015 se encuentra a fecha de auditoría pendientes de su desarrollo definitivo.</p> <p>No obstante, la Unidad ha analizado y valorado los resultados incluyéndolos en el correspondiente informe de seguimiento de procesos.</p> <p>Los mecanismos de alineación del sistema de información de la Unidad con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones en las reuniones del equipo de calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.</p>
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se valora positivamente cómo La Unidad 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
Data base de los expedientes de edición	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente Número:T4511 y ISBN:978-84-16819-90-9 fechado el 14/10/2016