


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	07-11-17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a del Carmen Higuera Herrador.
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 AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales. ▪ PC06.133 Publicaciones en tabloneros oficiales.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD

<p>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".</p>	
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda que se actualice la documentación del proceso PC06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales en cuanto a la supresión de procedimientos cuya ejecución ya no recaer en el SIAG.
<p>3.- 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>	
Encuestas de Satisfacción General Valoración.	<p>Se verifica la realización de la encuesta EG09_PC09_2017 (SIAG), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</p> <p>Se ha producido un descenso significativo en la tasa de respuesta, respecto al año anterior (tasa 2016 41,67%, en 2017 33,33%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas. La valoración, aunque positiva, también ha descendido con una media en valor global de 3,67 y de 3,73 en valor de mejora.</p> <p>Pendiente de realizar análisis de la encuesta y el informe correspondiente.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se recomienda a valoración de la Unidad reforzar la publicidad de los resultados obtenidos, que realizan vía web, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación.</p> <p>También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.</p>



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 – 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. ▪ Mari Ángel Rama Munuera.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a del Carmen Higuera Herrador.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 7/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de información y Asuntos Generales.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso **PC 06.132 “Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales”** realizando la trazabilidad de la publicación oficial de la Universidad de Jaén BOUJA nº 129 en la página web del Servicio de Información y Asuntos Generales.

Se constatan la existencia de los registros R.[PC06.132]-04; R.[PC06.132]-05 a través de los correos electrónicos de Secretaría General por los que envía los acuerdos de Consejo de Gobierno (Acuerdos 28. Fecha e-mail 30-11-2017) y los acuerdos del Claustro Universitario (Acuerdos 06. Fecha e-mail 10-10-2017).

Asimismo se comprueba el documento del borrador del BOUJA (R.[PC06.132]-07) que aglutina los distintos archivos que lo componen, todos ellos fechados entre el 2 y 3 de noviembre de 2017.

Por último, se examina el archivo que contiene la edición del documento en formato pdf (R.[PC06.132]-08) y se verifica su publicación en el gestor de contenidos web (http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/servinfo/BOUJA/2016/2017/BOUJA_129_SEPTIEMBRE_OC_TUBRE_2017.pdf) mediante captura del día 3 de noviembre de 2017 a las 11:17 horas.

No se puede verificar ninguna publicación en periódicos oficiales externos (BOE, BOJA,...) puesto que este procedimiento no lo realiza el SIAG.

Se recomienda que se actualice la documentación del proceso PC06.132 en cuanto a la supresión de procedimientos cuya ejecución ya no recaer en el SIAG.

La verificación de la conformidad de la gestión del proceso **PC06.133 “Publicaciones en tabloneros oficiales”** se realiza a través de la trazabilidad del expediente con nº de registro de salida 1573 de fecha 17 de octubre de 2017 del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica: *“Calendario de reunión de resolución de reclamación de la comisión que ha de resolver el concurso público para la adjudicación de plazas de profesor contratado de la Universidad de Jaén. Curso 2017/2018”*.

La solicitud de publicación se recibe en el Servicio de Información y Asuntos Generales a través de un formulario sistematizado vía e-mail el 17-11-2017 y se archiva en formato papel (R.[PC06.133]-09).

Se constata la publicación del documento en el tablón físico del Registro General de la Universidad de Jaén así como la publicación en el tablón digital el 17 de octubre de 2017 a las 10:50 horas



(<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servinfo/calendario-de-reunion-de-resolucion-de-reclamacion>).

A lo largo del ciclo no ha sido necesario realizar ningún parte de incidencias.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

Se recomienda que se actualice la documentación del proceso PC06.132 en cuanto a la supresión de procedimientos cuya ejecución ya no recaer en el SIAG.

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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General	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.
EG09PC06	<p>Se ha producido un descenso significativo en la tasa de respuesta, respecto al año anterior (tasa 2016 41,67%, en 2017 33,33%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas. La valoración, aunque positiva, también ha descendido con una media en valor global de 3,67. Y de 3,73 en valor de mejora.</p> <p>El Servicio de Información y Asuntos Generales, por motivo circunstanciales de personal, aún no ha realizado el análisis de la encuesta y por ende, el informe correspondiente.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de la encuesta según la planificación establecida.</p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad reforzar la publicidad de los resultados obtenidos, que realizan vía web, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación.</p> <p>También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.</p>