

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.****PROCESO CLAVE** PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** 06/03/2018**AUDITORES :**

- Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

**RESPONSABLE DE UNIDAD:**

- José Luis Pedrosa Delgado. Jefe de Servicio

**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.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
--------------------	---

**Observaciones/ Recomendaciones.**

- 

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

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
--------------------	--

**Observaciones/ Recomendaciones****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.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas.</li> <li>▪ Se observa un decremento significativo (18 puntos porcentuales) en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</li> <li>▪ En general las tendencias en los niveles de satisfacción con la prestación del servicio y mejora son fluctuantes con valores que se sitúan en niveles excelentes (<math>\geq 4,5</math>), si bien en este ciclo de gestión se ha producido un descenso en su medición lo que puede suponer un riesgo en su posicionamiento.</li> </ul>
--	--

<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de la encuesta post-servicio, así como en los niveles de satisfacción de cara a aplicar las medidas necesarias que le permitan asegurar y mantener su posicionamiento en niveles excelentes de satisfacción.</li> </ul>
--	---

**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.**

<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:
--------------------	---



	Auditoría Externa: no se registra Auditoría Interna: no se registra. Propuestas de mejora: 1 en proceso.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



### INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</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. Coordinadora.</li> </ul>

### 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 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	NP	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%	x		Medición: 93,88%
I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio.	>=50%	x		Medición: 92,86%
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%	x		Medición: 95,92%
I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	>=90%	x		Medición: 93,10%
<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 2017.			



## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias

La Unidad de Publicaciones no ha recibido durante el ciclo de gestión 2017 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

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

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	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.
EP-27-PC06 Publicaciones	<p>Se observa un decremento significativo (18 puntos porcentuales) en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>En general las tendencias en los niveles de satisfacción con la prestación del servicio y mejora son fluctuantes con valores que se sitúan en niveles excelentes (<math>\geq 4,5</math>), si bien en este ciclo de gestión se ha producido un descenso en su medición lo que puede suponer un riesgo en su posicionamiento.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la realización de la encuesta asociada 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 recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de la encuesta post-servicio, así como en los niveles de satisfacción, de cara a aplicar las medidas necesarias que le permitan asegurar y mantener su posicionamiento en niveles excelentes de satisfacción.</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 procede

#### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

No procede



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

<b>Código:</b>	51-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Editorial Universitaria
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Publicaciones)		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Avanzar hacia una Editorial Universitaria		
<b>Causa para su implantación:</b>	Objetivo estratégico		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Constitución de Editorial universitaria		
<b>Recursos previstos:</b>	15000		
<b>Responsable de implantación:</b>	VIC PRO Y UPUB		
<b>Previsión de resultados:</b>	Constitución de Editorial universitaria		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	La previsión es que se realice la presentación de la editoria el día del libro de este año 2018. No obstante, ya han salido algunos títulos con la editorial, se ha nombrado consejo editorial así como los coordinadores de series.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		

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

<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>
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.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>