

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento. (06.24. PUBLICACIONES)
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	08/04/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ J Rosalía Tudela Caballero. Responsable de la Unidad de Publicaciones.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL

(Objetivo 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las tendencias en los resultados del I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio presentan tendencias positivas y prácticamente constantes, posicionándose muy por encima del valor objetivo, por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación de cara a ajustar el valor objetivo al comportamiento del indicador.
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede ya que la Unidad no dispone de compromisos de calidad asociados al proceso.
Observaciones/ Recomendaciones.	
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio
Observaciones/ Recomendaciones.	
(Objetivo 6). 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.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Propuestas de mejora: 1 implantadas..
Observaciones/ Recomendaciones.	
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.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas 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



Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción que, con carácter general, se sitúan por encima de los valores objetivos alcanzando niveles de excelencia. ▪ Se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance.
--------------------	--

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento. (06.24. PUBLICACIONES)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> • J Rosalía Tudela Caballero. Responsable de la Unidad de Publicaciones.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.

(Objetivo 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]-37 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente. Compromiso de Calidad 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		Valor anual: 91.2 %
I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio.	>=50%	x		Valor anual: 92.8 %
I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo Compromiso de Calidad 9.-Difundir en el plazo máximo de un mes el 85% de las obras recepcionadas.	>=85%	x		Valor anual: 97.6 %



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]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	>=90%	x		Valor anual: 97.73 %
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos. No obstante, se señala las siguientes observaciones:</p> <p>Las tendencias en los resultados del I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio presentan tendencias positivas y prácticamente constantes, posicionándose muy por encima del valor objetivo, por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación de cara a ajustar el valor objetivo al comportamiento del indicador.</p>			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

No procede por no tener indicaciones.



6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	83-2018	Naturaleza de la mejora:	Editorial Universitaria
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (Publicaciones)		
Descripción de la mejora:	Avanzar hacia una Editorial Universitaria		
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico		
Objetivo de la mejora:	Constitución de Editorial universitaria		
Recursos previstos:	15000		
Responsable de implantación:	VIC PRO Y UPUB		
Previsión de resultados:	Constitución de Editorial universitaria		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha creado e iniciado su actividad la Editorial universitaria		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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 incremento en la tasa de participación de 7 puntos porcentuales con respecto a los valores de anterior ciclo de gestión.</p> <p>Se observa un incremento en los resultados de satisfacción con la prestación de servicios posicionándose en niveles de excelencia tanto en el porcentaje (100%) como en la media (4,63).</p> <p>No ocurre lo mismo con los resultados de satisfacción sobre la mejora, donde el descenso en la tasa de satisfacción se posiciona por debajo de lo que se considera sobresaliente (≥ 95), si bien la media se mantiene prácticamente constante en los niveles de excelencia ($\geq 4,5$).</p> <p>No se ha podido verificar el cumplimiento de objetivos ya que la Unidad no ha establecido los valores a alcanzar para este ciclo de gestión</p>



Valoración de auditoría	<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 valora positivamente los resultados de satisfacción que, con carácter general, se sitúan por encima de los valores objetivos alcanzando niveles de excelencia.</p> <p>Se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control de los indicadores de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.</p>
--------------------------------	---