

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Trinidad Alonso Moya. Auditora.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^ª Carmen Higuera Herrador. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. ▪ Carmen Quesada Rodríguez. Técnico de Prensa. ▪ Francisco Rosa Ruiz. Técnico de Prensa.

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG).
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que, de forma general, la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos. ▪ Las herramientas y aplicaciones informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencian el alto nivel de integridad de los datos necesarios para la medición del correspondiente indicador.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifica como buena práctica en el ámbito de la Unidad la realización de informes trimestrales de indicadores, en los que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias, de forma coherente con las especificaciones de periodicidad (trimestral) de las fichas de indicadores del proceso. 2. Se recomienda establecer los adecuados mecanismos de sistematización de medición en el ámbito del Gabinete de Prensa que aseguren la aportación de los datos necesarios para el cálculo de los siguientes indicadores de acuerdo a las especificaciones de periodicidad incorporadas en sus fichas: <ul style="list-style-type: none"> - I.[PC 11.21]-22 <i>Media diaria de comunicados de prensa redactados.</i> - I.[PC 11.21]-23 <i>Promedio de actualizaciones del diario digital.</i> - I.[PC 11.21]-24 <i>Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.</i> - I.[PC 11.21]-25 <i>Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.</i>



Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas post-servicio programadas (solemne inauguración del curso académico, acto solemne de concesión del doctor honoris causa, y solemne acto de inauguración del curso académico-comitiva académica), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento y revisión de la encuesta.
Observaciones/ Recomendaciones	

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.