


**INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:</b>	03/10/2016
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> <li>▪ M<sup>ª</sup>. Dolores Sánchez Cobos</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Correa Vilches</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Actividades Culturales</li> </ul>

**De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad de Actividades Culturales, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.**

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS**

**No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No disponen de No conformidades Internas.</li> </ul>
<b>Indicadores.</b>	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Compromisos de calidad incumplidos.</b> Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Quejas y sugerencias e información directa de clientes.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia formal o procedente de otra información directa de clientes sobre la gestión del proceso.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
<b>PROCESO CLAVE</b>		PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:</b>		03/10/2016	
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> <li>▪ M<sup>a</sup>. Dolores Sánchez Cobos</li> </ul>		
<b>UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Actividades Culturales</li> </ul>	<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>1.- Verificación de No Conformidades</b>	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
<b>2.- Indicadores</b>	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
<b>3.- Compromisos de Calidad Incumplidos</b>	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
<b>4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes</b>	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

### 1.-No Conformidades.

No disponen

### 2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.	100%	Semestral	100%		
Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.	100%	Semestral	100%		
Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	Semestral	100%		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.				

### 3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.



La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.

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

La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia formal o procedente de otra información directa de clientes sobre la gestión del proceso.