


**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</b>	03/10/2016	
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, puesto de la Unidad).</li> </ul>	
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC11.21 – Gestión de la comunicación institucional.</li> </ul>	

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno 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>▪ La Unidad no presenta 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 no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.</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>▪ No se ha registrado ningún tipo de queja ni de sugerencia, formal y/o de otras fuentes de información, por lo que no procede su verificación</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		03/10/2016	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> </ul>		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno</li> </ul>	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad</li> </ul>
1.- Verificación de No Conformidades	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.	
2.- Indicadores	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:	
3.- Compromisos de Calidad Incumplidos	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.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	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 existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

### 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	
I.[PC 11.21]-22 Media diaria de comunicados de prensa redactados.	>=2 por día laborable	Trimestral	X 2		Los resultados hacen referencia al 1er semestre del ciclo de gestión. No obstante se prevé una evolución similar en el segundo semestre.
I.[PC 11.21]-23 Promedio de actualizaciones del diario digital.	>=2 por día laborable	Trimestral	X 2		
I.[PC 11.21]-24 Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente	>=90%	Trimestral	X 100%		
I.[PC 11.21]-25 Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	>=90%	Trimestral	X 98,84 %		

**Valoración de auditoría**

Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso" PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales", así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.

**3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.**

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

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

No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.