



| 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>▪ PC.11.11 GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES</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.

**Valoración.**

- La Unidad no presenta No conformidades internas.

**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.

**Valoración.**

- 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.

**Observaciones/ Recomendaciones**

**Compromisos de calidad incumplidos.** Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

**Valoración.**

- La Unidad no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.

**Observaciones/ Recomendaciones**

**Quejas y sugerencias e información directa de clientes.** 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.

**Valoración.**

- 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

**Observaciones/ Recomendaciones**



| 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.<br>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:<br>No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora. |
|---|---|--------------------------|--------------|----|---|
|   |   |                          | Si           | No |   |
| I.[PC 11.11]-01 Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos. | >=90 %  | Trimestral               | X<br>94,12 % |    |   |
| I.[PC 11.11]-02 Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.                      | >= 95%  | Trimestral               | X<br>99,16 % |    |   |
| 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.