


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC 09. Gestión Académica Administrativa.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME AUDITORÍA:	08/02/18
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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. En este proceso la Unidad no tiene compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	Respecto al indicador I.[PC 09.33]-40 Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso), con valor objetivo <=10%, se recomienda teniendo en cuenta la serie histórica de resultados, muy por encima del objetivo, el ajuste del mismo a la capacidad real del proceso respecto al número de incidencias.
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no ha recibido ninguna queja/sugerencia oficial.
7.- 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 Valoración.	En este proceso la Unidad no tiene encuestas.
8.- 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 con la información enviada por la Unidad, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 2 en proceso. Propuestas de mejora: 3 mejoras en proceso.
9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	

INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪
AUDITORES	▪

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

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

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

9.- Análisis de resultados. Se auditará con el informe de seguimiento de procesos

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.