

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales</li> </ul>

**OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL**

<b>3.- Indicadores.</b> Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>4.- Quejas y sugerencias.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>7.- Verificación de la realización de las encuestas</b> 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.	
<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Unidad carece de encuestas de satisfacción asociadas al proceso</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: no se registran Auditoría Interna: 1 implantadas Propuestas de mejora: 1 en proceso.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> </ul>

**3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.**

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. Resultado: 424
		Si	No	
I.[PC 11.22]-26	NP			
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado la medición periódica del indicador del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador			

**RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

**4.- Quejas y Sugerencias**

Consultar informe de auditoría interna del PC06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, de la Unidad.

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

El Servicio de Información y Asuntos Generales carece de encuestas de satisfacción asociadas a este proceso.

**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.**

No se registran.



### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	97-2017-AIA	<b>Naturaleza:</b>	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda atender a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder, dentro de un determinado plazo comprometido, las sugerencias recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la sugerencia nº 2016/000277 ha sido contestada en 16 días).		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Seguimiento exhaustivo sobre las quejas/sugerencias presentadas. No obstante, para resolver esta sugerencia se debió recabar información en el Vicerrectorado sobre la situación y sobre el proceso correspondiente de mantenimiento de la web y eventos. En la actualidad, fruto de esta sugerencia, prácticamente se realiza al día la actualización de la página web y sus eventos en app		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	a) Implantada en su totalidad		

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

<b>Código:</b>	81-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Cambio de plataforma de gestión de convenios		
<b>Causa para su implantación:</b>	Equipo de mejora de procesos del SIAG		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la gestión, control y seguridad de tramitación de convenios		
<b>Recursos previstos:</b>	Informáticos		
<b>Responsable de implantación:</b>	SIAG- Servicio de Informática		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Se han realizado análisis funcional del proceso, incorporando aquellas cuestiones que el SIAG ha estimado conveniente. Actualmente se está a la espera de la elaboración y activación del procedimiento por Secretaría General.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		



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

<b>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.</b>	<b>Valoración de la Unidad.</b>
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.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>