

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

PROCESO CLAVE	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	02/04/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales.

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 y los compromisos de calidad.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
--	---

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado
--------------------	--

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ La encuesta EP-49-PC11PC03 un decremento de 20 puntos porcentuales en la tasa de participación. Sin embargo, los encuestados se posicionan en niveles excelentes de satisfacción sobre el servicio prestado y las mejoras realizadas, lo que supone el cumplimiento de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión. ▪ La encuesta EP-50-PC11 presenta tendencias negativas tanto en la tasa de participación como en los niveles de satisfacción que si bien no son muy significativos, los aleja de lo que se considera excelente. ▪ La encuesta EP-51-PC11registra un incremento de 6 puntos porcentuales en la tasa de participación. No ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción, al presentar un decremento que podría poner en riesgo su posicionamiento en los niveles excelentes
--	---

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de la encuestas post-servicio, así como en los niveles de satisfacción, de cara a aplicar las medidas necesarias que le permitan asegurar y mantener su posicionamiento en niveles excelentes de satisfacción, así como el cumplimiento de los objetivos marcados.
--	---



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, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 3 No implantadas y 1 No procede Auditoría Interna: 1 No procede. Propuestas de mejora: 1 no implantada.
Observaciones/ Recomendaciones.	Ante la imposibilidad de llevar a cabo la mayor parte las mejoras y recomendaciones realizadas en el anterior ciclo de gestión, alegando, la Unidad, como principal causa la carencia de los recursos necesarios, se recomienda que la Unidad aplique aquellas medidas, tales como la gestión de proyectos y/o riesgos, que permitan disponer de estos recursos o de prever su necesidad a fin de incorporarlos a la planificación establecida para el cumplimiento de los objetivos.
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	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

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.
		Si	No	
I.[PC 11.12]-03 Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	NP			193
I.[PC 11.12]-04 Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. 2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Universidad de Jaén en planificación.	100%	x		100%
I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados	NP			25,61
I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. 3.-Todas las solicitudes realizadas por usuarios de informes, diplomas y certificaciones de actividades gestionadas por la Unidad, serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días	100%	x		100%



laborables desde su solicitud.				
I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. 4.- Comunicar a todos los usuarios el estado de tramitación de sus solicitudes de inscripción/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%		x	100%
Valoración auditoría	Se verifica las mediciones de los indicadores de auditoría al ciclo de gestión 2017 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, así como de los compromisos de calidad integrados.			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado

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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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.
EP-49-PC11PC03 Actividades culturales	Se produce un decremento de 20 puntos porcentuales en la tasa de participación. Sin embargo, los encuestados se posicionan en niveles excelentes de satisfacción sobre el servicio prestado y las mejoras realizadas, lo que supone el cumplimiento de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión.
EP-50-PC11 PUMestudiantes	La encuesta presenta tendencias negativas tanto en la tasa de participación como en los niveles de satisfacción que si bien no son muy significativos, los aleja de lo que se considera excelente
EP-51-PC11 PDI PUM	Se registra un incremento de 6 puntos porcentuales en la tasa de participación. No ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción, al presentar un decremento que podría poner en riesgo su posicionamiento en los niveles excelentes



Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de la encuestas post-servicio, así como en los niveles de satisfacción, de cara a aplicar las medidas necesarias que le permitan asegurar y mantener su posicionamiento en niveles excelentes de satisfacción, así como el cumplimiento de los objetivos marcados.</p>
--------------------------------	--

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.

Código:	41-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Por lo general el conjunto de indicadores están orientados a medir el volumen del proceso, por lo que no es posible evidenciar con claridad que una mayor cantidad de acciones suponga un mayor éxito. Se recomienda incorporar datos relativos al grado de éxito del evento. Dicha información puede servir de elemento de entrada para detectar futuras mejoras.		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo de 2017 no se ha podido llevar a cabo medidas de incorporación de datos relativos al grado de éxito del evento. Consideramos que es muy importante el empleo de estos mecanismos, pero en las circunstancias actuales no disponemos de los recursos necesarios. Hemos analizado la posibilidad de elaborar una ficha de cierre de actividad que incluya los datos que se aportan en la descripción de esta propuesta.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).		

Código:	42-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Se recomienda recoger datos de percepción de eventos, al menos en aquellos eventos más relevantes (aprox. una asistencia máxima de 700 personas)		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo de 2017 no se ha podido llevar a cabo medidas de recogida de datos relativos a la percepción por los usuarios del evento, ya que no disponemos de los recursos necesarios.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).		



Código:	43-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Se recomienda establecer relaciones entre costes y grado de éxito de los eventos y actos culturales más relevantes, con el fin de poder extraer conclusiones e implantar mejoras.		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo de 2017 no se ha podido tomar medidas para establecer relaciones entre costes y grado de éxito de los eventos y actos culturales más relevantes, ya que no disponemos de los recursos necesarios.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).		

Código:	44-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Si bien el área no participa directamente en el diseño de actos, eventos y cursos para mayores, pudiera ser de interés que elevara sus conclusiones como fuente de futuras mejoras (grado de asistencia, relación coste/satisfacción, etc).		
Actuaciones realizadas:	La información que dispone esta Unidad está constantemente a disposición del equipo de dirección para que extraigan sus conclusiones que ayuden en la mejora de la planificación del Programa Universitario de Mayores.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones.		

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	99-2017-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales.		



Descripción:	<p>Respecto al indicador: I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados. Con el resultado de 25,51.</p> <p>Se informa que el cómputo del indicador no está completo, falta el envío de la participación de un Taller de Teatro, que el coordinador del mismo no la ha enviado todavía, a pesar de varios requerimientos por parte de la Unidad.</p> <p>Se recomienda a la Unidad adoptar las medidas que estimen necesarias para asegurar la disposición de los resultados completos del indicador al cierre del ciclo de gestión, que le permita hacer el análisis correspondiente</p>
Actuaciones realizadas:	Evidentemente son casos excepcionales en los que el coordinador de un curso no facilita los datos de participación efectiva en los cursos gestionados por esta Unidad.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede actuaciones.

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

Código:	82-2017	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio	
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.			
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales			
Descripción de la mejora:	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.			
Causa para su implantación:	Tener encuestas en los cursos del Programa Universitario de Mayores pero con recogida de datos manual.			
Objetivo de la mejora:	Crear herramientas que posibiliten a la Unidad de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales			
Previsión de resultados:	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización:	dic-17



Descripción de resultados obtenidos:	<i>En este ciclo no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación de mecanismos que posibiliten el establecimiento de encuestas post-servicio que recojan la información de cursos y talleres de forma digitalizada, ya que no disponemos de los recursos necesarios para su diseño e implantación.</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).</i>

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.