

**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>	08/03/2018
<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>▪ M<sup>a</sup> Carmen López Asperilla. 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>

**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.

<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, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>

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

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Gabinete de Comunicación no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC11, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**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.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas.</li> <li>▪ Se observan incrementos significativos tanto en la tasa de participación como en los niveles de satisfacción de la encuesta EG-22-PC-11</li> <li>▪ La encuesta EG-21-PC11 presenta tendencias negativas en la tasa de respuesta en los tres últimos ciclos de gestión. No obstante, se produce una recuperación en los niveles de satisfacción.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se valora favorablemente los esfuerzos de la Unidad por activar la tasa de respuesta de la encuesta EG-22-PC-11 y garantizar su representatividad.</li> <li>▪ Igualmente, se destaca el incremento en la satisfacción de los usuarios de la Unidad que se sitúan en niveles excelentes (<math>\geq 4</math>).</li> <li>▪ Se recomienda que la Unidad analice las causas o motivos que pueden provocar el descenso en la tasa de respuesta en la encuesta EG-21-PC11, de forma que permita identificar propuestas de estímulo a la participación.</li> <li>▪ Igualmente, se anima a la Unidad a analizar la conveniencia de aplicar otros</li> </ul>



	mecanismos orientados a conocer la satisfacción de sus usuarios, como por ejemplo los grupos focales.
<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: No se registran. Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas.
<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>	PC11.21 – Gestión de la comunicación institucional.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen López Asperilla. 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>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.</li> </ul>

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

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
I.[PC 11.21]-22 Media diaria de comunicados de prensa redactados.	>=2 por día laborable	X		
I.[PC 11.21]-23 Promedio de actualizaciones del diario digital.	>=2 por día laborable	X		
I.[PC 11.21]-24 Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.*	>=90%	X		
I.[PC 11.21]-25 Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.*	>=90%	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la obtención de los datos y las mediciones de los indicadores y de los compromisos de calidad correspondientes al ciclo de gestión 2017, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la integridad de los datos mediante la comprobación efectiva en la auditoría de la gestión del proceso.			

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado.

I.[PC 11.21]-23 12.Realizar adecuadamente las convocatorias dirigidas a los medios de comunicación para su asistencia a ruedas de prensa, asegurando la ausencia de errores formales en un 90% del total de las convocatorias.

I.[PC 11.21]-24 13.- Atender el 90% de las solicitudes de información requerida por los medios de comunicación en un plazo igual o inferior a 3 días laborables.

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias

El Gabinete de Comunicación no ha recibido ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC11, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría

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

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	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.
EG-21-PC11	Se observa tendencias decrecientes en la tasa de respuestas en los tres últimos ciclos de gestión. No ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción con valoraciones que lo sitúan en los niveles excelentes de satisfacción (>=4,5)
EG-22-PC11	Se produce un aumento muy significativo en la tasa de participación y en los niveles de satisfacción posicionándose ambos indicadores en niveles excelentes
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se valora favorablemente las actuaciones de mejora implementadas por la Unidad, para incrementar la participación de los usuarios en la encuesta EG-22-PC11. No ocurre lo mismo con la tasa de respuesta de la encuestas EG-21-PC11. A pesar de ello, se señala el incremento producido en la satisfacción de los usuarios de la Unidad que se sitúa en niveles excelentes.</p> <p>Se recomienda que la Unidad analice las causas o motivos que pueden provocar este descenso en la tasa de respuesta de forma que permita identificar propuestas de estímulo a la participación.</p> <p>Igualmente, se anima a la Unidad a analizar la conveniencia de aplicar otros mecanismos orientados a conocer la satisfacción de sus usuarios, como por ejemplo los grupos focales.</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.

No procede.

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

No procede

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

<b>Código:</b>	84-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Retroalimentación de los grupos de interés.	
<b>Proceso:</b>	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Organos de Gobierno			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Estudiar otras fuentes para conocer la satisfacción de los medios de comunicación			
<b>Causa para su implantación:</b>	Informe Auditoría Interna (AIA)			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Fortalecer el sistema de información con los grupos de interés siempre que sea viable tras el estudio con el Servicio de Planificación.			
<b>Recursos previstos:</b>	Internos con el apoyo del Servicio de Planificación			
<b>Responsable de implantación:</b>	Gabinete de Comunicación			
<b>Previsión de resultados:</b>				
<b>Grado de prioridad:</b>	Baja			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	oct-17	<b>Finalización:</b>	ene-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En la reunión celebrada el pasado 19 de octubre (sala de juntas/prensa B1 a las 10 horas) con el Servicio de Planificación y Evaluación, se acordó cambiar la forma de realización de la encuesta cliente/usuario EG22PC11 para lograr una mayor respuesta. El resultado de la aplicación de esta mejora ha supuesto un 100% de tasa de respuesta.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantado en su totalidad			

## 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.**