

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

|  |   |
|--|---|
| <b>PROCESO CLAVE</b>                         | PC.11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES   |
| <b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b> | 07/03/2017  |
| <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**

|  |  |
|--|--|
| <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, 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>  |
| <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>▪ La Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno no ha recibido durante el ciclo de gestión 2017 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC011, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.</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>▪ 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 registran tendencias son negativas en los niveles de satisfacción en la encuesta EP-46-PC11, lo que provoca una pérdida de su posicionamiento en los niveles excelentes (<math>\geq 4,5</math>) en comparación con los valores de los dos anteriores ciclos de gestión.</li> <li>▪ La encuesta EP-47-PC11 registra incrementos tanto en la participación como en los niveles de satisfacción, alcanzando valores que la sitúan en niveles excelentes.</li> </ul> |
| <b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se valora favorablemente los incrementos en la tasa de participación de las encuestas post-servicio de la Unidad, así como el posicionamiento en los niveles de excelencia en la satisfacción de la encuesta EP-47-PC11.</li> <li>▪ Si bien no es alarmante las desviaciones producidas en la satisfacción en la encuesta EP-46-PC11, se recomienda que la Unidad analice las causas que han podido incidir</li> </ul>  |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>en este decremento al objeto de adoptar las actuaciones necesarias para la recuperación del indicador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En este sentido, se señala la mejora introducida para el tratamiento de las respuestas textuales de las encuestas post-servicio como una oportunidad para favorecer el estudio de la satisfacción.</li> </ul> |
| <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>  | <p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: no se registra</p> <p>Auditoría Interna: 1 en proceso.</p> <p>Propuestas de mejora: 1 mejora implantada.</p>  |
| <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>            | PC11.11 GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES   |
| <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</li> <li>▪ 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:<br>No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. |
|---|---|----------|----|---|
|   |   | SI       | NO |   |
| I.[PC 11.11]-01 Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos. | >=90 %  | X        |    | Valor de medición: 96,79%   |
| I.[PC 11.11]-02 Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores*                      | >= 95%  | X        |    | Valor de medición: 98,8%  |
| <b>Valoración de auditoría</b>  | Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017. |          |    |   |

\*Indicador con Compromiso de calidad asociado.

1.- Efectuar debidamente las convocatorias de reuniones o eventos institucionales, asegurando la ausencia de errores en un 95% del total de convocatorias.

(Observación: la palabra convocatoria alude tanto a las convocatorias de reuniones como a las invitaciones a eventos institucionales).

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias



La Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno no ha recibido durante el ciclo de gestión 2017 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC011, 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.   |
| EP-46-PC11 Solemne inauguración del curso académico (Doctor honoris-Medalla Oro)                                 | Se produce un incremento en la tasa de respuestas. Si bien las tendencias son negativas en los niveles de satisfacción lo que provoca una pérdida de su posicionamiento en los niveles excelentes ( $\geq 4,5$ ) en comparación con los valores de los dos anteriores ciclos de gestión.  |
| EP-47-PC11 Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica) (Doctor honoris-Medalla de oro) | Se produce un incremento tanto en la participación como en los niveles de satisfacción que se sitúan en niveles excelentes al registrar 4,75 puntos   |
| <b>Valoración de auditoría</b>   | Se valora favorablemente los incrementos en la tasa de participación de las encuestas post-servicio de la Unidad, así como el posicionamiento en los niveles de excelencia de la satisfacción en la encuesta EP-47-PC11. No obstante, si bien no es alarmante las desviaciones producidas en la satisfacción en la encuesta EP-46-PC11, se recomienda que la Unidad analice las causas que han podido incidir en este decremento al objeto de adoptar las actuaciones necesarias para la recuperación del indicador. En este sentido, la mejora introducida para el tratamiento de las respuestas textuales de las encuestas post-servicio pudiera favorecer el estudio de la satisfacción. |

## 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> | <b>98-2017-AIA</b> | <b>Naturaleza:</b> | Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras |
|----------------|--------------------|--------------------|---|



|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| <b>Proceso:</b>                   | PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales (PC.11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales)  |  |  |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno  |  |  |
| <b>Descripción:</b>               | No obstante, y ante la falta de actuaciones para hacer efectiva la propuesta de “tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad”, se anima a la Unidad para que lleve a cabo las medidas que permitan establecer los criterios de identificación de documentación relevante.          |  |  |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | El equipo de calidad ha valorado la oportunidad de la indicación de auditoría interna realizada. Se están realizando cambios en la página web de la Unidad que permitan esa mayor accesibilidad. Algunos de estos documentos ya están disponibles y en breve, esperamos tener toda la documentación. |  |  |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> |  |  |  |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | En proceso de implantación   |  |  |

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

|  |  |                                 |                         |        |
|--|--|---------------------------------|-------------------------|--------|
| <b>Código:</b>                               | 83-2017  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Encuestas post-servicio |        |
| <b>Proceso:</b>                              | PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.   |                                 |                         |        |
| <b>Unidad/es:</b>                            | Unidad de Apoyo a Organos de Gobierno  |                                 |                         |        |
| <b>Descripción de la mejora:</b>             | Sistematizar el tratamiento de la información recibida a través de las encuestas postservicio; bien canalizando la información al órgano competente, o bien, realizando un seguimiento de las mejoras que sean competencia de la UAOG. |                                 |                         |        |
| <b>Causa para su implantación:</b>           | Informe Auditoría Interna Anual (AIA)  |                                 |                         |        |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                | Establecer un sistema de canalización de las mejoras   |                                 |                         |        |
| <b>Recursos previstos:</b>                   | Internos   |                                 |                         |        |
| <b>Responsable de implantación:</b>          | Gabinete del Rector  |                                 |                         |        |
| <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>   | dic-17                          | <b>Finalización:</b>    | dic-17 |



|   |  |
|---|--|
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | El equipo de calidad acordó con el Gabinete del Rector incluir en el check-list de Protocolo un nuevo epígrafe que incluye el envío de las sugerencias de las encuestas post-servicio. Previamente todas las sugerencias que se recibían de las encuestas post-servicio de los actos solemnes se remitían a Secretaría General, pero de esta forma queda garantizado el tratamiento de la información. |
| <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. |   |
| <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> |