

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

<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>	11/03/2019
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Correa Vilches. <b>Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales.</b></li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)**

<b>(Objetivo 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>(Objetivo 4). Compromisos de calidad.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>(Objetivo 5). 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 Actividades Culturales no ha recibido durante el ciclo de gestión 2018 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>(Objetivo 6). 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: 2 No implantada. Auditoría Interna: 1 implantadas, 1 No implantada y 1 no procede. Propuestas de mejora: 2 en proceso, 2 No implantada y 1 no procede.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>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</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>



<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con carácter general, los resultados de satisfacción se posicionan en los niveles excelentes y permiten el cumplimiento de objetivos.</li> <li>▪ No obstante, dado que los valores de la encuesta EP-51-PC11 PDI PUM se posicionan muy por encima del objetivo, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran limitar la capacidad para la mejora.</li> </ul>
--------------------	--

**INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC11.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Correa Vilches. <b>Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales.</b></li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas.</li> </ul>

**(Objetivo 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.
		Si	No	
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.  <b>Compromiso de calidad</b> 2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Universidad de Jaén en planificación.	100%	X		Valor anual: 100 %
I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.  <b>Compromiso de calidad</b> 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 laborables desde su solicitud.	100%	X		Valor anual: 100 %



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.  <b>Compromiso de calidad</b> 4.- Comunicar a todos los usuarios el estado de tramitación de sus solicitudes de inscripción/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	X		Valor anual: 100 %
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

**(Objetivo 4). Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### (Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

La Unidad de Actividades Culturales no ha recibido durante el ciclo de gestión 2018 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC11, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.



## (Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

### 6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

<b>Código:</b>	41-2017-AEA	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales		
<b>Descripción:</b>	<p>Se recomienda establecer en la UACU otros indicadores que permitan conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación de los recursos respecto al trabajo desempeñado.</li> <li>- Grado de éxito de los eventos gestionados (afluencia, satisfacción de eventos más relevantes).</li> <li>- Como consecuencia de los dos anteriores, datos finales relativos a la relación coste/esfuerzo de distintos eventos. Si bien una parte de los mismos tiene carácter institucional, conocer dicha información permitiría obtener información relevante para futuras mejoras.</li> </ul>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En este ciclo de 2018 no se ha podido llevar a cabo el diseño de nuevos indicadores relativos a los tres aspectos recomendados. Consideramos que es muy importante establecer nuevos indicadores que nos aporten ideas para futuras mejoras, pero en las circunstancias actuales no disponemos de los recursos humanos y técnicos necesarios.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

<b>Código:</b>	42-2017-AEA	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda informatizar la gestión de eventos culturales, de forma que puedan darse de alta en una aplicación y hacer seguimiento de los pasos realizados, incorporando un sistema de alarmas y gestión de tareas, así como extraer datos de forma automatizada		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En este ciclo de 2018 no se ha podido llevar a cabo la informatización de la gestión de los eventos culturales, que facilite el seguimiento y gestión de las tareas, así como la extracción de datos de forma automatizada para la evaluación de los mismos, ya que no disponemos de los recursos humanos y técnicos necesarios.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		



## 6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

<b>Código:</b>	<b>122-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales.		
<b>Descripción :</b>	Se recomienda, a valoración de la Unidad, actualizar la documentación del proceso, incorporando un documento clave en la gestión de las actividades culturales como es la ficha de planificación, además de otros aspectos que se consideren necesarios para reflejar las actividades que desarrollan la Unidad.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Ya venimos empleando una "ficha de planificación-gestión" para las actividades culturales desde hace varios años		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada en su totalidad		

<b>Código:</b>	<b>123-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales.		
<b>Descripción :</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Las causas del descenso de las tasas de respuesta se pueden deber a que los encuestados están saturados de realizar encuestas por cualquier servicio, aunque seguiremos alertas respecto a las opiniones de nuestros clientes y usuarios.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede actuaciones		

<b>Código:</b>	<b>124-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Mejoras
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales.		
<b>Descripción :</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En este ciclo de 2018 no se ha podido aplicar la gestión de proyectos y/o riesgos, ante la falta de recursos humanos y técnicos para ello.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		



### 6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

<b>Código:</b>	156-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva Encuesta post-servicio	
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Tener encuestas en los cursos del Programa Universitario de Mayores pero con recogida de datos manual.			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Crear herramientas que posibiliten a la Unidad de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión.			
<b>Recursos previstos:</b>				
<b>Responsable de implantación:</b>	Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales			
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-19	<b>Finalización:</b>	dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	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 humanos ni técnicos necesarios para su diseño e implantación.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).			

<b>Código:</b>	<b>180-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos Humanos. RIESGOS	
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción			
<b>Causa para su implantación:</b>	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D1.- Escasez de RR.HH			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.			
<b>Recursos previstos:</b>	Los que disponga Gerencia.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.			
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la prestación del Servicio			



<b>Grado de prioridad:</b>	Alto			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-19	<b>Finalización:</b>	dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	La situación de la Unidad de Actividades Culturales es de permanente escasez de recursos humanos y de no adecuación de dichos recursos a las actividades planificadas por el órgano competente.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)			

<b>Código:</b>	<b>181-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Catálogo de funciones. RIESGOS
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Hacer un catálogo de funciones y crear una dirección técnico-administrativa. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).		
<b>Causa para su implantación:</b>	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D2.- No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo, y falta de dirección técnico-administrativa		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.		
<b>Recursos previstos:</b>	Los que disponga Gerencia.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la prestación del Servicio		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alto		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Estamos pendientes de la resolución por Gerencia de la implantación de la nueva RPT, que supondría creación de una dirección técnico-administrativa, así como el diseño del catálogo de funciones.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede actuaciones		

<b>Código:</b>	<b>182-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Herramientas informáticas. RIESGOS
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Proponer al Vicerrectorado TIC la implementación de herramientas de gestión cultural, (Symposium, Celama, de desarrollo propio, etc).		



<b>Causa para su implantación:</b>	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D3.- Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.		
<b>Recursos previstos:</b>	Los que disponga Gerencia, Vicpro y Victic		
<b>Responsable de implantación:</b>	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la prestación del Servicio		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alto		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-19	<b>Finalización:</b> dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Estamos analizando las posibles herramientas de gestión cultural para poder proponérselo a los órganos competentes.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones, pero no está finalizado)		

<b>Código:</b>	<b>183-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Procesos. RIESGOS	
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Actividades Culturales			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantar un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. A2.- Inseguridad en la ejecución de los procesos			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Documentar los procedimientos para mejorar en su ejecución a través del análisis de indicadores, registros, etc...			
<b>Recursos previstos:</b>	Propios de la Unidad			
<b>Responsable de implantación:</b>	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.			
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora en la prestación del Servicio			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alto			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-19	<b>Finalización:</b>	dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En este ciclo no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación de un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados, ya que no disponemos de los recursos humanos ni técnicos necesarios para su diseño e implantación. Aunque si venimos realizando reuniones para analizar nuestra prestación de servicios.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones, pero no está finalizado)			





### 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-51-PC11 PDI PUM	<p>Se produce un incremento significativo en la tasa de participación (21 puntos porcentuales) con respecto al anterior ciclo de gestión.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción experimentan pocas variaciones posicionándose en los valores que se consideran como excelentes y muy por encima de los valores objetivos.</p>
EP-50-PC11 PUMestudiantes	<p>La tasa de respuesta experimenta un ligero incremento (4 puntos porcentuales) con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Las tendencias de los resultados de satisfacción registran escasa variabilidad lo que permite el cumplimiento de los objetivos, si bien se observa un ligero alejamiento de lo que se consideran niveles de excelencia.</p>
EP-51-PC11 PDI PUM	<p>Se observa un ligero decremento en la tasa de participación (3 puntos porcentuales) con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Los resultados de satisfacción sobre el servicio prestado se mantienen constantes en los niveles de excelencia. No obstante los decrementos en la satisfacción sobre la mejora pudiera poner en riesgo el posicionamiento en los niveles sobresalientes.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<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>Con carácter general, los resultados de satisfacción se posicionan en los niveles excelentes y permiten el cumplimiento de objetivos.</p> <p>No obstante, que los valores de la encuesta EP-51-PC11 PDI PUM se posicionan muy por encima del objetivo, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran limitar la capacidad para la mejora.</p>