


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC11.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla, Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 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"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). 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 registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio
Observaciones/ Recomendaciones	
(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.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 2 implantadas. 1 No procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	
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 asociadas a la Unidad, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos. ▪ Se produce un incumplimiento en la planificación establecida para el lanzamiento de la encuesta EG-21-PC11, por lo que se recomienda que la Unidad establezca una



	<p>sistemática que garantice el envío de la documentación requerida en tiempo y forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción de las encuestas de la Unidad con tendencias constantes, con valores máximos de excelencia que se posicionan por encima del valor objetivo. ▪ No obstante se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de analizar esta situación a fin de ajustar los valores objetivos ya que actuales podrían estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio.
--	--

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC11.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla, Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.

(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 11.21]-22 Media diaria de comunicados de prensa redactados.	>=2 por día laborable	X		Valor anual:2
I.[PC 11.21]-23 Promedio de actualizaciones del diario digital.	>=2 por día laborable	X		Valor anual:3



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 11.21]-24 Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente. Compromisos de calidad 12.-Realizar adecuadamente las convocatorias dirigidas a los medios de comunicación para su asistencia a actividades universitarias, asegurando la ausencia de errores formales en un 85% del total de las convocatorias.	>=85%	X		Valor anual: 100
I.[PC 11.21]-25 Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo. Compromisos de calidad 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. (Observación: solicitudes relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación).	>=90%	X		Valor anual: 99,83
Valoración de auditoría	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 no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

(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.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	125-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. Gabinete de Comunicación		
Descripción:	Se recomienda, a valoración de la Unidad, la elaboración de una Instrucción Técnica donde queden explicitados los requisitos de aceptación de solicitudes de información de acuerdo a unos parámetros suficientemente flexibles pero a la vez públicos y conocidos.		
Actuaciones realizadas:	No procede (en nuestra opinión, debe ser una decisión institucional estratégica que no tiene que ser pública).		
Resultados de seguimiento:	Sin implantar.		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	126-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. Gabinete de Comunicación		
Descripción:	Se recomienda la actualización del registro Memoria Anual de Medios de Comunicación, es una herramienta muy útil para sacar conclusiones y hacer análisis del Servicio.		
Actuaciones realizadas:	Se ha procedido al análisis del registro Memoria Anual de Medios de Comunicación. En 2019 se realizará una actualización del registro, implantando un nuevo documento de recogida de datos.		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad.		
Verificación, si procede:			

Código:	127-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
----------------	---------------------	--------------------	-----------



Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. Gabinete de Comunicación	
Descripción:	<p>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.</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>	
Actuaciones realizadas:	Se ha procedido a cambiar el mecanismo de encuesta y/o población a la que va destinada, en coordinación con el Servicio de Planificación.	
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad.	
Verificación, si procede:		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

No procede por no tener acciones de mejora.

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.
EG-21-PC11	<p>Se incumple con la planificación en el lanzamiento de las encuestas. Sin embargo, verifica registros de comunicación por parte de Coordinación Técnica a la Unidad para iniciar el procedimiento, dentro de la previsión</p> <p>Se vuelve a producir un ligero decremento en la tasa de participación, con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción se mantienen prácticamente constantes con valores muy por encima del objetivo y alcanzando niveles de excelencia tanto en la tasa de satisfacción ($\geq 95\%$) como en la media ($\geq 4;5$)</p>
EG-22-PC11	Las tendencias en los resultados de satisfacción se mantienen prácticamente constantes con valores muy por encima del objetivo y alcanzando niveles de excelencia tanto en la tasa de satisfacción ($\geq 95\%$) como en la media ($\geq 4;5$)
Valoración de auditoría	Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.



Se produce un incumplimiento en la planificación establecida para el lanzamiento de la encuesta EG-21-PC11, por lo que se recomienda que la Unidad establezca una sistemática que garantice el envío de la documentación requerida en tiempo y forma.

Las tendencias en los resultados de satisfacción de los últimos ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia y se posicionan muy por encima de objetivo por lo que se podría estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación a fin de ajustar los valores objetivos.