


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:	15/02/2019
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 por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
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"> ▪ La Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno 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.
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: 3 implantadas. Propuestas de mejora: 3 implantadas, 2 en proceso, 1 No implantada.
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 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.



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Las tendencias negativas en los resultados de satisfacción de la encuesta EP-46-PC11 se traducen en un incumplimiento en los valores objetivos de la tasa de satisfacción, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de analizar las causas que inciden en el comportamiento del indicador a fin de adoptar las medidas oportunas para su recuperación. ▪ En este sentido, volvemos a recalcar el valor aportado por las respuestas textuales para el estudio de la satisfacción, y si bien, tal y como alega la Unidad, es Secretaría General a quien le corresponde la toma de decisiones sobre la adopción de las mejoras, entendemos que la Unidad es la responsable del análisis de la información lo que posibilita la detección y propuesta de las acciones de mejora a adoptar.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 11.11]-01 Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	$\geq 90\%$			Valor anual: 97,24
I.[PC 11.11]-02 Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores. Compromiso de calidad 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).	$\geq 95\%$			Valor anual: 98,97
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 de Apoyo Órganos de Gobierno 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.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	128-2018-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 Rector		
Descripción:	Se recomienda, a valoración de la Unidad, modificar en el flujograma la propiedad de la parte del proceso que se atribuye al Gabinete de Comunicación, "listado de invitados y remisión de invitaciones" que claramente es responsabilidad del Gabinete del Rector. También en la parte del flujograma (continuación) se incluya un circulo que enlaza con el proceso PC11.21 propiedad del gabinete de comunicación que es el responsable de "divulgación de la comunicación"		
Actuaciones realizadas:	Se ha modificado el flujograma		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	129-2018-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 Rector		
Descripción:	También en la parte del flujograma (continuación) se incluya un circulo que enlaza con el proceso PC11.21 propiedad del gabinete de comunicación que es el responsable de "divulgación de la comunicación"		
Actuaciones realizadas:	Se ha modificado el flujograma		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	130-2018-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 Rector		



Descripción:	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. 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, 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.
Actuaciones realizadas:	Las respuestas textuales se remiten a Secretaria General, pues como órgano responsable de los actos, le corresponde, si lo considera oportuno, adoptar las medidas oportunas.
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad
Verificación, si procede:	Implantada

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	162-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión protocolo	
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Comunicación del protocolo del acto a los participantes			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Garantizar los objetivos establecidos en la gestión de actos y eventos institucionales			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
Previsión de resultados:	Acto o evento celebrado conforme a los objetivos establecidos. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se remite a los miembros de la mesa presidencial para actos no solemnes, en los actos solemnes se remite a los cargos académicos y a los participantes en el acto de investidura de nuevos doctores.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	163-2018	Naturaleza de la mejora:	Encuestas post-servicio	
Proceso:	PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Consolidar el grupo de personal de apoyo en la organización de los actos			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades.			



Objetivo de la mejora:	Creación del Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales y participación en la formación externa en Protocolo Universitario con objeto de coordinar los actos y eventos con el personal de apoyo a los Órganos Unipersonales de Gobierno.			
Recursos previstos:	Financiación con cargo al capítulo I de los presupuestos de la UJA y al Plan de Formación del PAS.			
Responsable de implantación:	Gerente, previo acuerdo del Consejo de Gobierno Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11, previa autorización de la Comisión de Formación del PAS.			
Previsión de resultados:	Nuevo Jefe/a de Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales. Participación en el Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario. Evaluación mediante la publicación en BOJA de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la UJA e inclusión del certificado de participación de los trabajadores, en los expedientes administrativos en la aplicación informática del Servicio de Personal y Organización Docente.			
Grado de prioridad:	Alto			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	La RPT fue aprobada por el Consejo de Gobierno y publicada en el BOJA. Los integrantes del Gabinete del Rector asistieron a los encuentros organizados durante el año 2018.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	164-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.	
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Participación activa en los encuentros.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Reciclarse en conocimientos e intercambiar experiencias relativas al protocolo universitario”			
Recursos previstos:	Financiación al Plan de Formación del PAS.			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta post-servicio			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Los integrantes del Gabinete del Rector asistieron al Encuentro anual organizado en el 2018.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			



Código:	165-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.	
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Establecer prioridades de comunicación, en base a los ejes estratégicos de la UJA			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Resolver la imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución”			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Previa autorización del Consejo de Dirección, el Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta post-servicio			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se mantiene la imposibilidad de dar respuesta a todas las demandas de comunicación por la falta de personal adscrito al Gabinete.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada			

Código:	166-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.	
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Dotar al Gabinete de Comunicación de una estructura coherente y estable, que permita controlar y reforzar eficazmente la comunicación interna y externa de más profesionales de la comunicación al Gabinete de Comunicación, ampliando el número de profesionales de la comunicación			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Resolver la imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación y evitar la externalización de algunas funciones estratégicas de comunicación.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Gerente, previo acuerdo del Consejo de Gobierno			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta post-servicio			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha diseñado la estructura del Gabinete de Comunicación en la RPT pero no se ha reforzado con nuevos efectivos.			



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso
-------------------------------------------------------------	------------

Código:	167-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.	
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Difundir material audiovisual de la apertura oficial del curso académico			
Causa para su implantación:	Encuestas post-servicio			
Objetivo de la mejora:	Difundir el material audiovisual correspondiente a la apertura oficial del curso académico entre los posibles usuarios interesados”			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
Previsión de resultados:	Comunicación de la Evaluación Evaluación mediante la encuesta post-servicio			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se difunde puntualmente.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			

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-46-PC11 Solemne inauguración del curso académico (Doctor honoris-Medalla Oro)	Se vuelve a producir un incremento en la tasa de respuestas con respecto a los valores del ciclo anterior. La tasa de satisfacción experimenta un decremento límite ($\geq 5\%$) que provoca el incumplimiento de objetivos. Igualmente, las tendencias son negativas en la media de satisfacción, y si bien se siguen alejando de los niveles excelencia permiten el cumplimiento de objetivos.
EP-47-PC11 Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica) (Doctor honoris-Medalla de oro)	La tasa de respuesta registra un incremento significativo de 15 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.



	<p>Se produce un ligero decremento en los resultados de satisfacción si bien permiten tanto su posicionamiento en los niveles excelentes como el cumplimiento de los objetivos</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<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.</p> <p>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.</p> <p>Las tendencias negativas en los resultados de satisfacción de la encuesta EP-46-PC11 se traducen en un incumplimiento en los valores objetivos de la tasa de satisfacción, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de analizar las causas que inciden en el comportamiento del indicador a fin de adoptar las medidas oportunas para su recuperación.</p> <p>En este sentido, volvemos a recalcar el valor aportado por las respuestas textuales para el estudio de la satisfacción, y si bien, tal y como alega la Unidad, es Secretaría General a quien le corresponde la toma de decisiones sobre la adopción de las mejoras, entendemos que la Unidad es la responsable del análisis de la información lo que posibilita la detección y propuesta de las acciones de mejora a adoptar</p>