



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
PROCESO CLAVE	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	30/10/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Jesús Díaz Ortíz y Francisco Javier Ibancos Arnaldo
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado.

INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
Procesos de la Unidad	Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, excepto de un indicador para el que se realiza una observación. ▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Sobre el indicador I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.</p> <p>Se recomienda formalizar una no conformidad interna al objeto de subsanar los problemas técnicos que no permiten realizar la medición de este indicador.</p>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por el Servicio (formalizada), la respuesta emitida en plazo y el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se disponen de encuestas post-servicio
Observaciones/ Recomendaciones	

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS**

Unidad	Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las previsiones de las fichas anexas del Plan de Comunicación del Servicio.