

**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:	21/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Alejandro Castillo López y Francisco Javier Ibanco Arnaldo
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo.

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE).
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 las fichas de los indicadores, no alcanzándose los objetivos establecidos en dos indicadores. Se realizan dos observaciones ▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Sobre el indicador I.[PC 06.29]-45 Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado en el Calendario de Suministro de Datos.</p> <p>Se han analizado e identificado los motivos de ese incumplimiento que obedecen fundamentalmente a datos introducidos en la plataforma SIU.</p> <p>2. Sobre el indicador I.[PC 06.29]-46 Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información.</p> <p>Se analizan las causas del incumplimiento y se sugiere una mejor planificación para la asignación de plazos.</p>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (Suministro de datos e información estadística Institucional), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Se constata un escaso número de respuestas recibidas. Se ha mejorado la identificación de los usuarios a los que se presta el servicio.</p>


OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se constata que el despliegue de estrategias, planificaciones e instrucciones, así como la difusión de resultados, no sólo se comunica al personal del Servicio sino que éste colabora en su elaboración, ejecución y revisión, por lo que el proceso es bastante participativo. ▪ Se constata que existe una buena comunicación ascendente de iniciativas y propuestas de mejora por la participación del personal del Servicio en la planificación, ejecución y revisión de los procesos. ▪ Se constata que existe una buena comunicación horizontal de iniciativas y propuestas de mejora por la participación del personal del Servicio en la planificación, ejecución y revisión de los procesos.
Observaciones/ Recomendaciones	