



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	11/11/2013
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> <li>▪ Auditores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Navas Alba.</li> </ul>

### INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
<b>Procesos de la Unidad</b>	<b>Unidad Técnica (Servicio de Obras) (UT).</b>
<b>Indicadores.</b> Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado la medición periódica del indicador del proceso, de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador, no alcanzándose el objetivo establecido, se tiene identificadas las causas del incumplimiento. Se realiza una observación para el indicador.</li> <li>▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	1. Sobre el indicador I.[PC 06.25]-41 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles. Se recomienda la tramitación de una No Conformidad Interna que permita sistematizar el análisis de las causas del incumplimiento del objetivo y la implantación de acciones correctivas para su eliminación.
<b>Quejas y sugerencias.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ver informe del proceso PC04</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Encuestas post-servicios.</b> Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se disponen de encuestas post-servicio</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS	
<b>Unidad</b>	<b>Unidad Técnica (Servicio de Obras) (UT).</b>
<b>Plan de Comunicación del SIGC-SUA.</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ver informe proceso PC04</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	