

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	20/11/2013
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ Tomás García Lendínez. Auditor.</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.</li> </ul>

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

<b>Procesos de la Unidad</b>	<b>Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).</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, de forma general, la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</li> <li>▪ Las herramientas y aplicaciones informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencian el alto nivel de integridad de los datos necesarios para la medición del correspondiente indicador.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Quejas y sugerencias.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales</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 realiza ninguna encuesta post-servicio en el ámbito de la prestación de los servicios asociados a la gestión de este proceso clave SIGC-SUA.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

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

<b>Unidad</b>	<b>Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).</b>
<b>Plan de Comunicación del SIGC-SUA.</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.</li> </ol>