



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PE 02.2 Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	18/12/2013
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditores: Manuel Aranda Fontecha, Alejandro Castillo López y Maria del Rosario Ramos Díaz.</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jose Luis Pedrosa Delgado.</li> </ul>

### INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
<b>Procesos de la Unidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).</b></li> </ul>
<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 las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y la consecución de los objetivos establecidos.</li> <li>▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos.</li> </ul> <p>Se realiza observaciones en cada uno de los indicadores</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobre el Indicador I.[PE 02.2]-03 Número de quejas al año, segmentadas por Servicio Unidad. Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición. Se recomienda la posibilidad de realizar estadísticas de tendencias de este indicador.</li> <li>2. Sobre el indicador I.[PE02.2]-04 Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad. Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición. Se recomienda la posibilidad de realizar estadísticas de tendencias de este indicador.</li> <li>3. Sobre el indicador I.[PE02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas, por Servicio/Unidad. Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.</li> <li>4. Sobre el indicador I.[PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas, por Servicio/Unidad</li> </ol>



	<p>Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición</p> <p>5. Sobre el indicador I.[PE2.2]-07 Días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas.</p> <p>Se recomienda disponer de un medio de control de medición del indicador (tabla u hoja de cálculo) y obtener el correspondiente informe en la fecha de medición.</p> <p>La medición del indicador actual se realiza con los trimestres acumulados pero se recomienda hacerla de forma parcial para mejorar el análisis obtenido en cada periodo.</p> <p>Se indica la posibilidad de estudiar variar la periodicidad de trimestral a semestral.</p> <p>Se deberían subsanar las fechas del expediente 1319 en el aplicativo informático de quejas y sugerencias a las consignadas en los registros en papel.</p> <p>Se recomienda disponer de muestras de expedientes de quejas y sugerencias para ofrecerlos a los auditores en casos de requerirlas de forma genérica.</p>
<b>Quejas y sugerencias.</b> Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la gestión de las quejas y sugerencias y su respuesta en plazo, si bien se hacen con carácter general unas observaciones.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda actualizar el flujograma para eliminar las referencias a "reclamación" o "reclamaciones" ya que se consideran en todos los casos quejas.</li> <li>2. Se recomienda actualizar y adecuar el flujograma del proceso en caso de entrada de una queja a través de un formato distinto al de papel.</li> <li>3. Respecto al Nº de expediente 1319, se evidencia que la fecha de finalización del proceso no coincide con la del aplicativo informático.</li> </ol>