

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.**
**PROCESO ESTRATÉGICO**
**PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:**

29/01/2014

**AUDITORES :**

- Manuel Aranda Fontecha. (Auditor Jefe coordinador de la auditoría del proceso).
- M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. (Auditora Jefe)..
- Alejandro Castillo López. (Auditor).

**RESPONSABLES DE UNIDAD:**

- Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
- José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso.

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

No se han registrado incidencias en las actividades de auditoría realizadas sobre la gestión del proceso y registros asociados en la fecha de realización de la auditoría y estado actual de la planificación del Sistema según actas del Comité de Calidad de 28-05-2013 y 13-01-2014, con la aprobación inicial de la planificación y su revisión, respectivamente.

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados: PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3, PE.02.4, PE.02.5, aunque en el caso del PE.02.1, PE.02.3, PE.02.4 y PE.02.5 no se ha podido verificar en su totalidad por estar prevista su finalización según la planificación vigente en el mes de febrero de 2014.

Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría según la planificación del Sistema.

Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1.- Se comprueba y destaca del Servicio de Información y Asuntos Generales que el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias ha evolucionado favorablemente en los diferentes ciclos del Sistema y el plazo de respuesta está siendo cada vez menor. No obstante, se propone a valoración del Servicio, el estudio para adaptar el flujograma y/o la normativa a la mejora en la gestión que se ha ido produciendo.

2.- Se considera para su valoración por el Servicio de Planificación y Evaluación, la realización de un análisis de las causas de la desviación de la planificación de las revisiones de las encuestas por las Unidades pendientes que se ejecutarían en la primera quincena de enero de 2014 y se tomen medidas para posibilitar la realización de las mismas según la planificación vigente.

3.- Se han detectado cinco erratas en la notación del código de los registros asociados a este a los subprocesos PE.02.3, PE.02.4 y PE.02.5, según lo establecido en el Procedimiento Documentado 01. Se recomienda su modificación para ajustar los registros a la denominación del código del subproceso.

**3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**



Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2013, disponibles en la fecha de realización de la auditoría y estado actual de la planificación del Sistema.

#### **4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL.**

Se verifica el análisis por el Consejo de Dirección y Comité de Calidad de las recomendaciones y oportunidades de mejora indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de Auditoría Interna anual del ciclo 2012.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PE.02.1 MEDICIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE CARTAS DE SERVICIOS
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad</li> <li>▪ Luis Espinosa Moreno. Asesor Técnico de Calidad</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha. (Auditor Jefe coordinador de la auditoría del proceso).</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. (Auditor).</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<p><b>Conformidad de la gestión de los procesos. Verificación de los registros.</b>  <b>Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b></p>

<b>VERIFICACIÓN:</b>
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 29/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p><b>GESTIÓN DEL PROCESO:</b></p> <p>1. Se verifica la planificación de este proceso en la planificación inicial elaborada con fecha 08-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 13-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Ha sido revisada por el Comité de Calidad según acta del 13-01-2014, y está pendiente de su medición en la 3ª semana de febrero de 2014.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>En el momento de realización de la auditoría no se dispone en este proceso estratégico de sus indicadores asociados, por no estar disponibles según la planificación vigente del sistema.</p> <p><b>REGISTROS:</b></p> <p>A fecha de la realización de la auditoría se dispone del registro R.[PE 02.1]-01: “Cartas de servicios”, pero no los registros R.[PE 02.1]-02 y R.[PE 02.1]-03, por no estar disponibles según la planificación vigente del sistema.</p> <p><b>PROPUESTA/OBSERVACIÓN:</b></p> <p>Ninguna.</p>

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PE.02.2 GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. (Auditora Jefe).</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos. Verificación de los registros.  
Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 29/01/2014 con la reunión inicial en las Dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

A las 12:00 horas comienza la auditoría del PE.02.2 en el Servicio de Información y Asuntos Generales.

Evidencias. Actividades de verificación.

**GESTIÓN DEL PROCESO:**

1. Se verifica la planificación de este proceso en la planificación inicial elaborada con fecha 08-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 13-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Ha sido revisada por el Comité de Calidad según acta del 13-01-2014. Se finalizará y elaborarán los informes correspondientes según planificación en febrero de 2014.

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, datos y el procedimiento establecido en el flujograma.

Se realiza la trazabilidad del proceso verificando una queja y una sugerencia del segundo semestre de 2013:

- Queja: Nº de expediente 1728

Fecha de entrada de la queja 11/12/13 a las 18:45 horas (conexiones de red en Escuela Politécnica de Linares). Se comunica al usuario que su queja ha quedado registrada con fecha 12/12/2013; en esta misma fecha se envía, vía correo electrónico, al Servicio de Informática para que resuelva. Este servicio responde al usuario y manda copia al Servicio de Información y Asuntos Generales el 19/12/13, cumpliendo así el plazo de respuesta establecido.

Se verifican todos los registros asociados a este expediente.

- Sugerencia: Nº de expediente 1722

Fecha de entrada del correo electrónico 26/11/2013 a las 19:19 horas (sugerencia de página web del Servicio de Personal similar a la de la Universidad de Granada). Se envía correo electrónico al usuario comunicando que se inicia el trámite de su sugerencia el 27/11/2013; en esa misma fecha se envía correo electrónico al Servicio de Personal y Organización Docente para su tramitación con fecha de vencimiento 05/12/2013, desde donde se responde al usuario y se manda copia al SIAG ese mismo día a las 16:52 h.

Se verifican los registros asociados a este expediente.

**INDICADORES:**



Se verifica el Indicador I.[ PE 02.2]-03 “Número de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad”, se verifican las mediciones semestrales (57 y 49 quejas en el primer y segundo semestre respectivamente) y el valor anual obtenido de 106 quejas. Este indicador no tiene valor límite ni objetivo. Se constata la segmentación de los datos por Servicios/Unidades mediante el informe anual que genera el programa gestor.

Se verifica el Indicador I.[ PE 02.2]-04 “Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad”, se verifica el valor anual del indicador en 61 solicitudes, de las cuales 32 pertenecen al primer semestre y 29 al segundo. Este indicador no tiene valor límite ni objetivo. Se constata la segmentación de los datos por Servicios/Unidades.

Se verifica el Indicador I.[ PE 02.2]-05 “Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas por Servicio/Unidad”, se verifican las mediciones semestrales y el valor anual que es de un 100%; se ha respondido a las 106 quejas presentadas: el indicador cumple con el objetivo previsto (100%). Se constata la segmentación de los datos por Servicios/Unidades.

Se verifica el Indicador I.[ PE 02.2]-06 “Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas por Servicio/Unidad”, se verifica la medición semestral y el valor anual que es de un 100%, por lo que se cumple el objetivo establecido en un 100%. Se constata la segmentación de los datos por Servicios/Unidades.

Se verifica el Indicador I.[ PE 02.2]-07 “Días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas número días respuesta/número contestadas”, se verifica el valor anual en una media de 3’407 días. Las mediciones cuatrimestrales de este indicador son 4’55, 3’33, 3’32 y 2’5 días para el primer, segundo, tercer y cuarto cuatrimestre respectivamente, cumpliendo en todos los casos con el objetivo establecido en 10 días.

#### REGISTROS:

A fecha de la realización de la auditoria se dispone de evidencias de los 6 registros asociados a este proceso estratégico, contrastadas en el desarrollo de verificación de este proceso.

#### PROPUESTA/OBSERVACIÓN:

1. Se comprueba y destaca del Servicio de Información y Asuntos Generales que el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias ha evolucionado favorablemente en los diferentes ciclos del Sistema y el plazo de respuesta está siendo cada vez menor. No obstante, se propone a valoración del Servicio, el estudio para adaptar el flujograma y/o la normativa a la mejora en la gestión que se ha ido produciendo.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PE.02.3 GESTIÓN DE ENCUESTAS A GRUPOS DE INTERÉS Y DE CLIMA LABORAL
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad</li> <li>▪ Luis Espinosa Moreno. Asesor Técnico de Calidad</li> <li>▪ Sara Díaz Expósito. Asesora Técnica Estadística y de Calidad</li> </ul>
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha. (Auditor Jefe coordinador de la auditoría del proceso).</li> </ul>



### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos. Verificación de los registros.  
Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 29/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias. Actividades de verificación.

#### GESTIÓN DEL PROCESO:

1. Se verifica la planificación de este proceso en la planificación inicial elaborada con fecha 08-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 13-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Así como en la planificación específica del Plan de Auditoría Interna inicial para el ciclo 2013, elaborada con fecha 15-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 15-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Ambas han sido revisadas por el Comité de Calidad según acta del 13-01-2014. Se finalizará y elaborará los informes correspondientes según planificación en febrero de 2014.

Se revisa el grado de ejecución de ambas encuestas a fecha de realización de la auditoría:

- Encuestas Generales: Desde Coordinación Técnica se nos facilita el fichero inicial excel "resumen2013.xlsx" ubicado en el servidor de encuestas que contempla los resultados globales de las encuestas del ciclo 2012, que se han revisado inicialmente con los Servicios/Unidades a través reuniones programadas consensuadas y obteniendo posteriormente los resultados finales (fichero Excel cuadro\_reuniones.xlsx). Todas las encuestas han finalizado el proceso de revisión inicial. Se ha implantado la planificación del sistema revisado y se siguen manteniendo con carácter general, mecanismos no directos de identificación de necesidades y expectativas. Estando pendiente la elaboración del Informe final de revisión del sistema de encuestas según el Informe Semestral de Seguimiento (INF. CC-SICG-SUA-07/01/2014.V2) aprobado por el Comité de Calidad el 13-01-2014, planificados para febrero de 2014 (pág.7). En cuanto al grado de ejecución de las encuestas, se nos indica por Coordinación Técnica que sólo faltan 2 encuestas para su lanzamiento en la semana del 3 al 7 de febrero y 3 encuestas están pendientes de la contestación por parte del Servicio/Unidad de su propuesta definitiva, en el Informe Semestral de Seguimiento (INF. CC-SICG-SUA-07/01/2014.V2) aprobado por el Comité de Calidad el 13-01-2014, se indica en el "Cuadro resumen de actividades pendientes" que las revisiones de las encuestas por las Unidades pendientes se ejecutarían en la primera quincena de enero de 2014, incumpléndose la planificación prevista para esta actividad en la fecha de esta auditoría interna, pudiendo poner en riesgo la realización de las 3 encuestas según la planificación vigente del Sistema.
- Encuesta de Clima Laboral: Desde Coordinación Técnica se comunica que se han realizado el 100% de las encuestas de clima laboral, se han analizado y remitidas a las Unidades el informe estadístico de resultados. Se verifica la existencia de los 23 archivos que se corresponde a los informes de las 23 Unidades con responsabilidad en la gestión del SIGC-SUA. Se solicita evidencia de la encuesta de clima laboral de Centro de Instrumentación Científico Tecnológico (CICT), mediante fichero Excel que la Sara Díaz, Asesora Técnica Estadística y de Calidad, remite por correo electrónico al Jefe de Servicio de

Planificación y Evaluación y este a la responsable del CICT (16-01-2014). El fichero contiene el resultado evolutivo global de los Servicios de la Universidad, el evolutivo de la propia Unidad y los resultados de 2013 de la Unidad organizativa.

**INDICADORES:**

A fecha de la realización de la auditoria no se dispone de ninguno de los 2 indicadores asociados a este proceso estratégico, por no estar disponibles según la planificación vigente del sistema.

**REGISTROS:**

A fecha de la realización de la auditoria se dispone del registro R.[PE 02.03]-10: "Modelo de Encuesta", pero no del R.[PE 02.03]-11, por no estar disponible según la planificación vigente del sistema.

**PROPUESTA/OBSERVACIÓN:**

- 1.- Se considera para su valoración por el Servicio de Planificación y Evaluación, para se realice un análisis de las causas de la desviación de la planificación de las revisiones de las encuestas por las Unidades pendientes que se ejecutarían en la primera quincena de enero de 2014 y se tomen medidas para posibilitar la realización de las mismas según la planificación vigente.
- 2.- Se han detectado dos erratas en la notación del código de los registros asociados a este subproceso, según lo establecido en el Procedimiento Documentado 01. Se recomienda su modificación para ajustar los registros a la denominación del código del subproceso.

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PE.02.4 GESTIÓN DE ENCUESTAS POST-SERVICIO
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad</li> <li>▪ Luis Espinosa Moreno. Asesor Técnico de Calidad</li> <li>▪ Sara Díaz Expósito. Asesora Técnica Estadística y de Calidad</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha. (Auditor Jefe coordinador de la auditoría del proceso).</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<p><b>Conformidad de la gestión de los procesos. Verificación de los registros.</b>  <b>Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b></p>

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 29/01/2014 con la reunión inicial en las Dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias. Actividades de verificación.

**GESTIÓN DEL PROCESO:**



1. Se verifica la planificación de este proceso en la planificación inicial elaborada con fecha 08-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 13-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Así como en la planificación específica del Plan de Auditoría Interna inicial para el ciclo 2013, elaborada con fecha 15-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 15-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013. Ambas han sido revisadas por el Comité de Calidad según acta del 13-01-2014. Se finalizará y elaborará los informes correspondientes según planificación en febrero de 2014.

Se revisa el grado de ejecución de ambas encuestas a fecha de realización de la auditoría:

- Encuestas Post-Servicio: Se solicita la información de encuestas elaboradas desde Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación. Se solicita las que realizan para el CICT. El CICT dispone de dos modelos: “Servicios instrumentales” y “Recursos en autoservicio” en la aplicación del servidor de encuestas. Se solicita por la responsable del Servicio los resultados de encuestas a demanda (19-11-2013) enviado el mismo día por correo electrónico a la responsable del CICT por Sara Díaz, Asesora Técnica Estadística y de Calidad, un fichero Excel conteniendo la información solicitada. Se realiza su seguimiento en la auditoría de seguimiento del 07-11-2013. Comunicándose por correo electrónico el informe de la auditoría de seguimiento el 08-01-2014 por parte de Luis Espinosa, Asesor Técnico de Calidad (Coordinador de la auditoría del proceso) a la responsable del CICT.

#### INDICADORES:

A fecha de la realización de la auditoría no se dispone de ninguno de los 3 indicadores asociados a este proceso estratégico, por no estar disponibles según la planificación vigente del sistema.

#### REGISTROS:

A fecha de la realización de la auditoría se dispone del registro R.[PE 02.04]-12: “Modelo de Encuesta”, pero no del R.[PE 02.04]-13, por no estar disponible según la planificación vigente del sistema.

#### PROPUESTA/OBSERVACIÓN:

1.- Se han detectado dos erratas en la notación del código de los registros asociados a este subproceso, según lo establecido en el Procedimiento Documentado 01. Se recomienda su modificación para ajustar los registros a la denominación del código del subproceso.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PE.02.5 REALIZACIÓN DEL INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.</li> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha. (Auditor Jefe coordinador de la auditoría del proceso).</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS





**Conformidad de la gestión de los procesos. Verificación de los registros.  
Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos  
planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 29/01/2014 con la reunión inicial en las Dependencias del Servicio de Planificación y Evaluación.

Evidencias. Actividades de verificación.

**GESTIÓN DEL PROCESO:**

1. Se verifica la planificación de este proceso en la planificación inicial elaborada con fecha 08-05-2013 por el Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación, revisada el 13-05-2013 por el Responsable de Calidad y aprobada por el Comité de Calidad según el acta del 28-05-2013, que tenía prevista su realización en meses de febrero y marzo de 2014. Ha sido revisada por el Comité de Calidad según acta del 13-01-2014, y está pendiente de su realización en la 4ª semana de febrero de 2014, como consecuencia del adelantamiento de la Auditoría Externa.

**INDICADORES:**

En el momento de realización de la auditoría no se dispone en este proceso estratégico del indicador asociado, por no estar disponible según la planificación vigente del sistema.

**REGISTROS:**

A fecha de la realización de la auditoría no se dispone del único registro asociado a este proceso estratégico, por no estar disponible según la planificación vigente del sistema.

**PROPUESTA/OBSERVACIÓN:**

1.- Se han detectado una errata en la notación del código del registro asociado a este subproceso, según lo establecido en el Procedimiento Documentado 01. Se recomienda su modificación para ajustar el registro a la denominación del código del subproceso.



### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

### SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Se indican las de carácter general y las anotaciones que se proporcionaron en el informe de seguimiento de la planificación

Código:	Naturaleza:	Oportunidad de mejora.
<b>Proceso:</b>	PE.02.3 y PE.02.4	
<b>Unidad/es:</b>		
<b>Descripción:</b>	Se han observado algunos procesos en los que aún la cuota de participación de las partes interesadas es muy baja: PC10, PC11, PC12. Así, sería conveniente consolidar instrumentos complementarios a las actuales encuestas generales (grupos focales de discusión, encuestas post servicio) de manera que en todos los procesos se disponga de información suficiente para realizar un análisis cualitativo de la percepción de los grupos de interés.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha actuado mediante las actividades del objetivo de calidad nº 4, aunque está pendiente, aún, la valoración de la mejora del indicador de participación. Si ha reforzado las encuestas post-servicios, transformando algunas de las encuestas generales en este tipo de encuestas.	
<b>Resultados de seguimiento:</b>	A fecha de la Auditoría Interna se encuentran pendientes los correspondientes informes finales donde se recoja, los resultados y valoraciones de participación de las diferentes encuestas generales y post-servicio, así como otros mecanismos de identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado su estado según: - Documento de planificación aprobado por el Comité de Calidad el 28-05-2013. - Informe semestral de seguimiento aprobado por el Comité de Calidad el 13-01-2014.	

Código:	Naturaleza:	Oportunidad de mejora.
<b>Proceso:</b>	PE.02.2	
<b>Unidad/es:</b>		
<b>Descripción:</b>	...en otros [Servicios/unidades] no se presenta evidencia del registro de quejas verbales o informales. Si bien en el segundo caso puede ser debido a la inexistencia de quejas de cualquier tipo, se anima a que se registre cualquier muestra de insatisfacción y se sea proactivo en la detección de las mismas como fuente de mejora del proceso.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En este sentido, en la auditoría de seguimiento se ha auditado las quejas y sugerencias no formales, recomendándose que se lleve registros de ellas y las actuaciones que se hayan adoptado.	
<b>Resultados de seguimiento:</b>	A fecha de la Auditoría Interna se encuentra pendiente el correspondiente informe final donde se recoja, los resultados de las actuaciones realizadas en esta oportunidad de mejora, en los diferentes procesos del Sistema.	
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado su estado según: - Documento de planificación aprobado por el Comité de Calidad el 28-05-2013. - Informe semestral de seguimiento aprobado por el Comité de Calidad el 13-01-2014.	



## SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PE.02.3. Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Planificación y Evaluación		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda que se considere en la planificación del proceso de encuestas generales un desarrollo que evite la saturación de encuestas a los usuarios en un tiempo reducido.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	<p><i>Creación y aprobación de un objetivo de Calidad (nº4) para la revisión general del sistema de encuestas del Sistema.</i></p> <p><i>Iniciada la revisión de las encuestas generales del SIGC-SUA y auditadas las encuestas post-servicios (Programa de Auditoría de Seguimiento).</i></p> <p><i>Elaboración del informe (parcial) del proceso de revisión.</i></p>		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	<p><i>Se ha revisado las actividades realizadas en el objetivo de calidad nº 4 en referencia a esta recomendación.</i></p> <p><i>Se planificaron las realizaciones de los sistemas de encuestas y otros mecanismos de identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés durante los meses de septiembre de 2013 a febrero de 2014.</i></p> <p><i>A fecha de la Auditoría Interna se encuentra pendiente el correspondiente informe final del SIGC.SUA donde se recoja el seguimiento final del objetivo de calidad nº 4.</i></p>		
<b>Verificación, si procede:</b>	<p><i>Verificado su estado según:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Documento de planificación aprobado por el Comité de Calidad el 28-05-2013.</i></li> <li>- <i>Informe semestral de seguimiento aprobado por el Comité de Calidad el 13-01-2014.</i></li> </ul>		