



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN	28/09/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ M.ª Carmen Higuera Herrador. Auditora.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe de Servicio de Información y Asuntos Generales
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC06.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Información y Asuntos Generales, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Información y Asuntos Generales no incluye indicadores de medición periódica en la documentación del proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	
Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Información y Asuntos Generales no presenta compromisos de calidad incumplidos en el periodo auditado.
Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 06.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		28/09/2016	
AUDITORES	M.ª Carmen Higuera Herrador		
UNIDAD	▪ SIAG	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe de Servicio de Información y Asuntos Generales
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
3.- Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

1.-No Conformidades.

No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre

2.- Indicadores.

No se incluyen indicadores de medición periódica en la documentación del proceso.

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.