



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME:	03/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Auditora.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo. Auditor.</li> </ul>
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Servicio de Planificación y Evaluación, 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.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Plan de Optimización del SIUJA se revisará la "No Conformidad" que la Unidad tiene abierta</li> </ul>
<b>Indicadores.</b>	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.
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**Compromisos de calidad incumplidos.** Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Servicio de Planificación y Evaluación no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**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.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se ha registrado ningún tipo de queja ni de sugerencia procedente de canales formales establecidos en el sistema.</li> <li>▪ Se verifica la gestión de la información directa de clientes y las mejoras realizadas</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.			
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Auditora.</li> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Auditor.</li> </ul>		
UNIDAD	Servicio de Planificación y Evaluación	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	Jacinto Fernández Lombardo
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.

El Plan de Optimización del SIUJA se revisará la "No Conformidad" que la Unidad tiene abierta

### 2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
I.[PC 06.28]-44 Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	100%	Semestral	X	100%	
Valoración de auditoría	Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso PC.06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento , así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016				

### 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

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	



<b>Valoración de auditoría</b>	No ha habido quejas recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2016.				

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
<b>Valoración de auditoría</b>	No han habido sugerencias recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2016.					

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
La Directora del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional, tras realizar una visita al Anuario Estadístico y extraer algunas tablas para su estudio personal, trasladó su necesidad de obtener unos determinados datos para los estudios de Máster.	Reunión con Jefe Servicio del SPE	Una vez recogida la petición de la Directora de Comunicación y Proyección Institucional, se estimó conveniente introducir en el Anuario Estadístico los datos solicitados sobre los estudios de Máster.	X		Con la creación de los nuevos indicadores en el Anuario se reflejan los datos demandados
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la tramitación de la información directa de clientes procedentes de las fuentes y canales que la Unidad tiene establecidos para ello, así como la detección e implantación de mejoras derivadas de su análisis y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016				