



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL
FECHA DE REALIZACIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA:	7/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 12.1. Gestión del registro de la documentación. ▪ PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.

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"> ▪ No disponen de No conformidades pendientes de verificación y cierre a fecha de auditoría interna de seguimiento 2016.
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"> ▪ Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso, de acuerdo con la planificación y previsiones de sus fichas de indicadores así como el total cumplimiento de los objetivos establecidos, alguno de ellos ampliamente. ▪ Así mismo, se verifica de forma general, la especial actividad de control de los tiempos y ausencia de errores en relación con los objetivos establecidos en los indicadores del proceso auditados.
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 ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.
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 durante el primer semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría. ▪ Se valora positivamente, y se anima a introducir mejoras futuras en el proceso clave a partir de posibles aportaciones directas de clientes, la mejora implantada (sustitución java en firmas de actas y mejora general de la plataforma).
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.			
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Tomás García Lendínez. Auditor. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SIAG 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).
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 existe No conformidad alguna asociada a este proceso clave de SIGC-SUA pendiente de verificación de implantación y, en su caso, cierre.

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 12.1]-01. Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	100%	Continua	X		Medición continua (1º semestre 2016): 100%
I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	<=0,02%	Mensual	X		Medición mensual (1º semestre 2016): 0,01%
I.[PC 12.1]-04. Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	100%	Continua	X		Medición continua (1º semestre 2016): 100%
I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	100%	Continua	X		Medición continua (1º semestre 2016): 100%
Valoración de auditoría	Se verifica que el Servicio de Información y Asuntos Generales 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.				



3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

El Servicio de Información y Asuntos Generales ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

El Servicio de Información y Asuntos Generales no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia formal a la gestión del proceso PC12, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

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	
Replanteamiento plataformas con funcionamiento java	Telefónico y correo electrónico	Satisfactorio	X		Sustitución java en firmas de actas y mejora de la plataforma.
Valoración de auditoría	Se valora positivamente, y se anima a introducir mejoras futuras en el proceso clave a partir de posibles aportaciones directas de clientes, la mejora implantada (sustitución java en firmas de actas y mejora general de la plataforma).				