

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
----------------------	---

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	01/03/2018
--	------------

AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo.
--------------------	---

RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación
-------------------------------	--

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
--	---

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	
---------------------------------------	--

7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes al proceso según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ La encuesta EG11PC06, no se le hizo informe por falta de respuestas. ▪ La encuesta EG13PC06, se realizará cuando concluya el proceso de auditoría. ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG12PC06. Se ha producido un importante descenso en el índice de participación, respecto al año 2016 (del 50% al 29,17%), si bien la valoración es positiva con una media en valor global de 3,77, algo superior que en el anterior ciclo (3,67).
--	---

Observaciones/ Recomendaciones.	Ante el descenso de la tasa de participación y teniendo en cuenta que entre sus objetivos de mejora se encuentra la incorporación de un proceso de encuestas, la Unidad ha previsto realizar un proceso de revisión de su sistema de encuestas adaptado a su nueva realidad de gestión y que pretende hacer efectivo en los siguientes ciclos de gestión.
--	---

8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.



Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: No se registran Auditoría Interna: 1 implantada y 1 en proceso Propuestas de mejora: 2 en proceso de implantación
Observaciones/ Recomendaciones.	Si bien la Unidad ha llevado a cabo actuaciones encaminadas a implementar las recomendaciones y propuestas de mejora, se ha visto obligada a aplazar la mayor parte de ellas hasta el siguiente ciclo de gestión. Por ello, se recomienda que la Unidad aplique medidas, tales como la previsión de riesgos o la fijación de objetivos más cortos y realistas, encaminadas a garantizar el cumplimiento de sus procesos de planificación.
9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	

**INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.26]-44	100	X		
I.[PC 06.26]-45	NO			
I.[PC 06.26]-46		X		
I.[PC 06.26]-47		X		
I.[PC 06.26]-48		X		
I.[PC 06.26]-49		X		
I.[PC 06.26]-50		X		
Valoración de auditoría	Se verifica las mediciones de los indicadores, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017. No obstante se señala las siguientes observaciones:			



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

No se registran

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG 11 PC06 EG 12 PC06 EG 13 PC06	No se hace informe por falta de respuesta significativa Realizada en plazo según la planificación. Se lanzará la encuesta una vez finalizadas las auditorías internas
Valoración de auditoría	Disminuyen los datos de participación aunque aumente ligeramente la valoración con respecto a años anteriores.

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

No se han registrado

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	63-2017-AIA	Naturaleza:	No conformidad
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se recomienda cerrar la No conformidad por la imposibilidad de avanzar en la implantación del Plan de Optimización.		
Actuaciones realizadas:	La No conformidad se ha cerrado sin realizar las actuaciones previstas, ante la imposibilidad de avanzar en la implantación del Plan de Optimización		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	64-2017-AIA	Naturaleza:	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción:	Se recomienda para un futuro intentar enfocar las propuestas de mejora dentro de los límites de decisión y ejecución de la Unidad.		
Actuaciones realizadas:	Está vinculada a la mejora 52-2017 de un nuevo proceso de rediseñado del proceso de suministro de datos. Se ha replanificado su realización para abril 2018		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	52-2017	Naturaleza de la mejora:	Sistema de Información
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción de la mejora:	Rediseñar el Proceso de Suministro de Datos e Información Institucional para adaptarlo a la perspectiva interna del SPE en cuanto a la gestión y solicitud de datos para dar respuesta a las demandas de suministro de datos e información institucional. Es decir, se saca del alcance del proceso la aplicabilidad del mismo a otras Unidades distintas al SPE.		
Causa para su implantación:	Desvinculación del Plan para la Optimización del SIUJA del SIGC-SUA.		
Objetivo de la mejora:	Establecer el proceso de suministro de datos e información institucional que aplica el Servicio de Planificación y Evaluación.		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación		
Previsión de resultados:	Proceso rediseñado e incorporado en el SIGC-SUA.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha replanteado su realización para abril de 2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso		



Código:	53-2017	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación		
Descripción de la mejora:	Diseñar un nuevo proceso de gestión de encuestas en la UJA:		
Causa para su implantación:	Incluir en el SIGC-SUA el proceso de gestión de encuestas que viene desempeñando actualmente el SPE.		
Objetivo de la mejora:	Sistematizar la gestión de encuestas en la UJA.		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación		
Previsión de resultados:	Proceso diseñado e incorporado en el SGIC-SUA.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha planificado su realización para abril de 2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso		

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.



--	--