



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	23/02/2018
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier Ibancos Arnaldo.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>ª</sup> Felicidad Perea Castro (Jefa del Servicio Jurídico)</li> </ul>

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL	
<b>3.- Indicadores.</b> Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>4.- Quejas y sugerencias.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>7.- Verificación de la realización de las encuestas</b> 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.	
<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta <b>EG 24 PC06</b> (Servicio Jurídico), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</li> <li>▪ Se ha producido un ligero aumento en el índice de participación, respecto al año 2015, y significativo con respecto al año anterior (tasa 2016 10%, en 2017 37,5%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, la valoración es positiva con una media en valor global de 4.80.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	Aunque el porcentaje de participación es bajo, se tiene en cuenta la peculiaridad de los grupos de interés, y se consideran adecuados. El Servicio tiene previstas algunas acciones para aumentar, si es posible, dicho porcentaje.
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: No se registra Auditoría Interna: 1 implantada Propuestas de mejora: 1 en proceso de implantación En la actualidad, se ha desplegado la primera fase de instalación de disco duro de red ubicado en la Secretaría General, estando previsto a lo largo de los próximos meses,



	abordar las fases segunda y tercera del plan propuesto.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	La segunda (enlace en red con el disco duro situado en Secretaría General) y tercera fase (Instalación y configuración de programa para copias de seguridad) se harán en breve, en todo caso, antes de la Auditoría Externa.
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jesús Díaz Ortiz.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo</li> </ul>

**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.
		Sí	No	
I.[PC 06.26]-42	92%	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se constata la medición del indicador. Se verifica una total consecución del objetivo del mismo.			

**Compromisos no integrados**

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
Proporcionar información sobre las actuaciones realizadas por el Servicio Jurídico durante el año natural y remitirla a Secretaría General antes del 15 de febrero del año siguiente.	Fecha de emisión de la memoria anual a Secretaría General	15 de febrero	X		

**RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.****4.- Quejas y Sugerencias**

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 se han registrado					

Sugerencias	Respuesta en plazo	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones,	Mejoras realizadas	Valoración de auditoría de las mejoras implantadas



	Sí	No	actuaciones...)	Sí	No	
<b>Valoración de auditoría</b>	No se han registrado					

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

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	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.
<b>EG 24 PC06</b>	Realizada en plazo según la planificación.
<b>Valoración de auditoría</b>	Se mejoran los datos de participación y resultados 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.

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio Jurídico		
<b>Descripción:</b>	No hay indicaciones de Auditoría Externa		
<b>Actuaciones realizadas:</b>			
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>			



### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>69-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Plan de Seguridad Documental
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio Jurídico		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda que instale un software que permita hacer las copias de la documentación de forma automática y que genere un registro de la periodicidad de las mismas.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha adquirido el disco duro ubicado en Secretaría general		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Falta enlazar por red el disco duro con el Servicio Jurídico e instalar y configurar un programa para copias de seguridad		
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación.		

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

<b>Código:</b>	54-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna-seguridad documental	
<b>Proceso:</b>	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio Jurídico			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Garantizar la seguridad de la documentación			
<b>Causa para su implantación:</b>	Informe de Auditoría Interna (IAI)			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Garantizar la seguridad de la documentación			
<b>Recursos previstos:</b>	Internos / Servicio de Informática			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefa del Servicio Jurídico			
<b>Previsión de resultados:</b>	Realización semanal de copia de seguridad de documentos del Servicio			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Oct-2017	<b>Finalización:</b>	Abr-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha adquirido un disco duro ubicado en Secretaría General			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Falta enlazar por red el disco duro con el Servicio Jurídico e instalar y configurar un programa para copias de seguridad			



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

<b>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.</b>	<b>Valoración de la Unidad.</b>
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.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>