

**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:	02/04/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba. Jefe de Servicio de Obras

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"> ▪ La Unidad carece de encuestas de satisfacción asociadas al proceso
Observaciones/ Recomendaciones.	
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 No procede Propuestas de mejora: No se registran
Observaciones/ Recomendaciones.	
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"> ▪ José Navas Alba. Jefe de Servicio de Obras
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles. 10.- El 80% de los informes y estudios técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 5 y 30 días laborales, respectivamente, desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración. (Compromiso vinculado también al indicador I.[PC 06.25]-41.2)	>=80%	x		Medición 93%
I.[PC 06.25]-41.2 Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	>=80%	x		Medición:100%
Valoración de auditoría	Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, 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			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

La Unidad Técnica no ha recibido durante el ciclo de gestión 2017 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

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

No se realizan encuestas asociadas al proceso.

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 registran.

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	70-2017-AIA	Naturaleza:	Indicadores.
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	La Unidad ha solventado las vicisitudes que impedían el cumplimiento del indicador I.[PC 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles y del compromiso de calidad asociado, si bien éstas no se han hecho efectivas de inmediato (valor primer semestre), por lo que su impacto se observa en las mediciones del segundo semestre que se sitúan por encima del valor objetivo. La desviación, por consiguiente, en valor anual se prevé que no se produzca en el siguiente ciclo de gestión. La observación se indica en el sentido de verificación definitiva de la eficacia de las acciones de mejora a través del cumplimiento anual del valor objetivo.		
Actuaciones realizadas:	No procede realizar ninguna actuación a la vista del resultado del indicador en 2017. Tal y conforme preveíamos, se han cumplido los objetivos a pesar de que el número de informes emitidos aumentó casi en un 40% respecto a 2016.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

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

No se registran.

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.

