



INSTRUCCIONES EJECUCIÓN AUDITORÍA INTERNA, 2ª FASE.

Análisis de toda la información enviada por las unidades y selección de los hallazgos que vamos a auditar.

Solamente se incluirán en la **plantillas del informe detallado** la selección de la información/documentación que vamos auditar in situ con los responsables de Unidad.

Hallazgos para seleccionar:

1.- **Indicadores** que no hayan alcanzado el objetivo y los no medidos total o parcialmente, con indicación si tiene compromiso de calidad asociado.

2.- **Las fichas de propuestas de mejora para el ciclo 2017, observaciones de auditoría externa e interna ciclo 2016**, sólo serán objeto de auditoría (previo muestreo) aquéllas que a tenor de lo indicado por las unidades consideramos necesario (no todas como se realizaba en las anteriores auditorías).

3.- **Compromisos de calidad incumplidos o no medidos ciclo 2016**, sólo son 17 compromisos. Serán objeto de auditoría si lo consideramos necesario, a tenor de lo indicado en la descripción de las mejoras realizadas.

4.- **Encuestas de satisfacción general y post-servicio**, tanto las gestionadas por el SPE como por las propias Unidades, serán objeto de auditoría si detectamos una disminución en los índices de satisfacción, en la tasa de participación o cualquier otra cuestión que consideremos. También serán objeto de auditoría las encuestas que reflejen en observaciones alguna cuestión que estimemos necesario verificar las actuaciones que se han realizado respecto a las mismas.

5.- **Quejas y sugerencias enviadas por el SIAG**, sólo serán objeto de auditoría aquéllas Q/S que consideremos necesario por la temática de las mismas, no cumplimientos de plazos etc..

6.- **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 en 2017 o a realizar en 2018. Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.

Informe ejecutivo

En valoración se hará mención (como hasta ahora) de forma global a cada uno de los objetivos de auditoría, ya que hemos analizado TODA LA INFORMACIÓN susceptible de auditar.



En el apartado observaciones/recomendaciones indicaremos los hallazgos, que una vez contrastados con los responsables den lugar a recomendaciones.