



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> • José Luis Pedrosa Delgado, Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (Servicio de información, registro y Administración Electrónica)

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y, en su caso, las mejoras realizadas. ▪ Si bien se produce un incumplimiento en el plazo de respuesta de una queja, se valora positivamente los esfuerzos de la Unidad para resolver la incidencia proporcionando un trato personalizado al usuario. ▪ Se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de establecer medidas orientadas a asegurar el cumplimiento de los plazos.
Observaciones/ Recomendaciones	Ante el incumplimiento del plazo de respuesta de una queja presentada por el usuario, y dado que el anterior ciclo de gestión se produjo también esta circunstancia, se recomienda adoptar las medidas necesarias para cumplir dentro del ámbito de gestión interna de la UJA los plazos establecidos de respuesta de las quejas/sugerencias.
(Objetivo 6). 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: 2 en proceso y 1 No implantada. Auditoría Interna: 1 implantadas, 7 en proceso y 1 No implantada Propuestas de mejora: 4 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones.	
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 asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos ▪ Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance. ▪ Ante las tendencias negativas en la tasa de repuesta EP-26-PC06 Obtención Certificado Digital (EPS001), se vuelve a insistir en la necesidad de actuar para impulsar la participación ya que pudiera correr el riesgo de no ser representativa y máxime, si tal y como apunta la Unidad, la información obtenida es de utilidad para la toma de decisiones. ▪ Llama la atención los resultados de la encuesta EP-59-PC06 quejas y sugerencias, que si bien registran una recuperación tanto de la participación como los resultados de satisfacción, estos últimos se siguen posicionando muy por debajo de los límites, por lo que se recomienda que la Unidad indague en los motivos de insatisfacción a fin de poder implementar actuaciones orientadas a mejorar la percepción del usuario. ▪ La falta de participación en la encuesta EP-60-PC06 Portal de transparencia deja de nuevo latente la necesidad de valorar otros instrumentos de medición de satisfacción que sean más representativos. ▪ En base a ello, se anima a la Unidad para que continúe con la revisión de su sistema de encuesta ya que los datos registrados en este ciclo de gestión, siguen alertando de su eficacia y representatividad.
--	--

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de Recursos de Información y Conocimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado, Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales(Servicio de información, registro y Administración Electrónica)
AUDITORES	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.

(Objetivo 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	
No hay indicadores de objetivos a evaluar				
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). 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	
Número de quejas	x		Se computa 6 quejas, con respuestas especificadas			
2018/000023 un usuario se queja de la imposibilidad de visualizar en la WEB la inscripción a actividad cultural		x	Se analiza la causa y se buscan soluciones. Además se ponen en contacto por teléfono con el usuario para intentar resolver la incidencia ya que es debida a la configuración del ordenador del usuario y no de la Universidad			La Unidad alega que el retraso se ocasionó por la necesidad de buscar la causa de la incidencia, comunicándose al usuario y poniéndose en contacto con él para resolver la incidencia.
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las quejas con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					
	Si bien una queja no se responde en plazo, se valora positivamente el esfuerzo realizado por la Unidad para resolver la incidencia dando un trato personal al usuario. No obstante					



y en aras de asegurar el cumplimiento del sistema de quejas y sugerencias, se recomienda que la Unidad valore la necesidad de adoptar las medidas para resolver en plazo.

Sugerencias	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	
Número de sugerencias	x		Se computa 3 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	22-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Podría resultar interesante aplicar la técnica de Cliente Misterioso para evaluar eficacia de proceso de información.		
Actuaciones realizadas:	Aunque se ha valorado esta acción, aún no se ha establecido la estrategia para llevarla a cabo. Se han planteado algunas propuestas que se están estudiando por parte del equipo de calidad del Servicio.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (No se ha realizado ninguna acción)		

Código:	23-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se podría establecer un calendario de eventos/trámites que precisara información general para poder asegurar una buena formación y planificar los recursos de Atención.		
Actuaciones realizadas:	El calendario se que propuso coincide con las campañas de acceso y matrícula, en principio. Se ha comunicado a la Vicerrectora de Comunicación y a la Vicerrectora de Estudiantes la importancia de que se coordinen estas actividades entre los servicios implicados.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		



Código:	24-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Dado que el proceso de información y atención a la comunidad universitaria no es una actividad exclusiva del SIAG, podría establecerse un protocolo común y homogéneo para el desarrollo del proceso a nivel de toda la UJA.		
Actuaciones realizadas:	Se ha mantenido una reunión con Gerencia, Vicerrectorado de Comunicación y Vicerrectorado de Estudiantes para contemplar la posibilidad de establecer una estrategia integral en el proceso de información, incluido el cambio de ubicación de las dependencias del Servicio. Está pendiente de un informe del Jefe de Servicio de Información, Registro y Administración electrónica para analizar la viabilidad de un plan que, en principio hay que tomar con cautela, por el impacto en los usuarios y en las unidades responsables.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	71-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda que se actualice la documentación del proceso PC06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales en cuanto a la supresión de procedimientos cuya ejecución ya no recaen en el SIAG.		
Actuaciones realizadas:	La documentación se revisará cuando concluyan la implementación de los procesos y herramientas que están pendientes de implantar en el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	72-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
----------------	-------------	--------------------	-----------



Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales.
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad reforzar la publicidad de los resultados obtenidos, que realizan vía web, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación. También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.
Actuaciones realizadas:	La publicación es una cuestión que ya se realizaba anteriormente. No obstante, se aconsejó en alguna auditoría que se eliminara esa información al ser documentación interna de la Unidad. Es por ello, que esta actuación debemos valorarla desde el grupo de trabajo y elevar la propuesta, si procede a la coordinación técnica.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No implantada (No se ha efectuado ninguna actuación)

Código:	73-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.		
Actuaciones realizadas:	Por las características del servicio prestado, y salvo alguna de las encuestas postservicio que sí se han mostrado útiles para la toma de decisiones, el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@), plantea la eliminación de las mismas.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	74-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24. Publicaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda incluir la resolución de publicación en la relación de registros del proceso, ya que así lo tienen identificado la Unidad.		



Actuaciones realizadas:	La documentación se revisará cuando concluyan la implementación de los procesos y herramientas que están pendientes de implantar en el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)

Código:	75-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24. Publicaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad, una vez determinados los nuevos trámites a realizar, actualizar la documentación del proceso teniendo como referencia la actividad que realmente se realiza.		
Actuaciones realizadas:	La documentación se revisará cuando concluyan la implementación de los procesos y herramientas que están pendientes de implantar en el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	77-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Si bien los indicadores del proceso no se asocian al cumplimiento de objetivos, se señala, ante las diferencias desorbitadas en las mediciones registradas por el indicador "I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA", con respecto al anterior ciclo de gestión, la posibilidad de analizar su comportamiento, de cara a garantizar la utilidad de las mediciones como elemento de información del proceso.		
Actuaciones realizadas:	A fecha de la cumplimentación de esta ficha, se están analizando los datos y consultado con el servicio de Informática el resultado de los mismos en la aplicación web-analytics.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	78-2018-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		



Descripción:	Si bien dos quejas no se respondieron en plazo, ya que fueron complicadas en su gestión porque intervenían varios agentes y en una de ellas se desconocía el propio interesado al ser interpuesta por un familiar, fueron resueltas para los estudiantes. Se recomienda adoptar las medidas necesarias para cumplir dentro del ámbito de gestión interna de la UJA los plazos establecidos de respuesta de las quejas/sugerencias
Actuaciones realizadas:	El proceso de quejas está suficientemente ajustado a resultados e indicadores planteados. No obstante, se ha focalizado la atención en el cumplimiento de los indicadores de este proceso en el ejercicio 2019
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad

Código:	79-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda que la Unidad valore la utilidad de la encuesta "EP-59-PC06 quejas y sugerencias y EP-60-PC06 Portal de transparencia" y analice la conveniencia de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de encuesta de cara a fortalecer su eficacia y representatividad. Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado el decremento en los niveles de satisfacción de la encuesta EG-09-PC06, de forma que permita ajustar los objetivos de cumplimiento para el próximo ciclo de gestión, posibilitando el avance hacia niveles excelentes. Igualmente, se recomienda analizar la conveniencia de adoptar medidas de estímulo a la participación de los usuarios del proceso enfocadas a incrementar de la tasa de respuesta en las encuestas EG-09-PC06 y en la EP-26-PC06		
Actuaciones realizadas:	Se ha valorado la forma de gestionar la encuesta de quejas y sugerencias y la de certificados, teniendo en cuenta que ésta última sí está resultando de utilidad para la toma de decisiones. En este sentido, se trata de clonar la gestión de las encuestas en certificados en la encuesta de quejas y sugerencias. A día de hoy aún no está implantada por cuestiones técnicas y de ajuste de base de datos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	80-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado los descenso en la tasa de respuestas de la encuesta post-servicio, así como en los niveles de satisfacción de cara a aplicar las medidas necesarias que le permitan asegurar y mantener su posicionamiento en niveles excelentes de satisfacción.		



Actuaciones realizadas:	Por las características del servicio prestado, y salvo alguna de las encuestas postservicio que sí se han mostrado útiles para la toma de decisiones, el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@), plantea la eliminación de las mismas.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	82-2018	Naturaleza de la mejora:	Portal de transparencia	
Proceso:	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			
Descripción de la mejora:	Mejorar portal de transparencia			
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico planteado			
Objetivo de la mejora:	Mejorar el contenido del portal de transparencia			
Recursos previstos:	Página web			
Responsable de implantación:	SIAG y equipo de trabajo del Portal de Transparencia			
Previsión de resultados:	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Mejora en la estructura de la información contenida en la web.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

Código:	84-2018	Naturaleza de la mejora:	Editorial Universitaria	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			



Descripción de la mejora:	a) Colaboración con Vicerrectorado de Comunicación en la elaboración del Plan de Comunicación Interna b) Sistematizar reuniones previas a campañas de información. c) Comunicación de cambios realizados en página web.			
Causa para su implantación:	Normativa / R/O			
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.			
Recursos previstos:	Propios			
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.			
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	El plan de comunicación interna está en proceso, previa autorización y coordinación del Vicerrectorado de Comunicación. / Se realizan reuniones con los servicios implicados con anterioridad a las campañas de acceso y matrícula. / Se ha implantado una aplicación en la que los cambios realizados en web, que sean relevantes, se comunican al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica SIR@			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

Código:	85-2018	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Centralizar en aplicación de Ley 39 y 40 las publicaciones en Tablón de Anuncios digital.		
Causa para su implantación:	Normativa		
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
Grado de prioridad:	Alta		



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha actualizado el tablón de anuncios digital a nivel técnico como consecuencia del despliegue de la nueva página web de la UJA. No obstante, se están contemplando otras alternativas cuando se implanten el resto de herramientas de administración electrónica.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

Código:	86-2018	Naturaleza de la mejora:	Editorial Universitaria (error!!! Esto no es de editorial. Lo correcto es Estructura orgánica .	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			
Descripción de la mejora:	Adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.			
Causa para su implantación:	Normativa			
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.			
Recursos previstos:	Propios			
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.			
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-19	Finalización:	dic-19
Descripción de resultados obtenidos:	Revisión de la estructura orgánica del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Adaptación de las dependencias para la mejora de los servicios prestados. Adecuación coherente de la estructura del Servicio con la reorganización del Servicio de Publicaciones y de Actividades Culturales. Revisión de RPT.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

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-09-PC06	<p>Se observa un ligero incremento de 2,5 puntos porcentuales en la tasa de participación, con respecto al anterior ciclo de gestión.</p> <p>Igualmente, las tendencias son positivas en los resultados de satisfacción, con incrementos de mejora en torno a un 7%, si bien no se ha podido verificar el cumplimiento de objetivos puesto que la Unidad no ha establecido las metas a alcanzar en este ciclo de gestión</p>
EP-26-PC06 Obtención Certificado Digital (EPS001)	<p>Las tendencias son negativas en la tasa de participación volviéndose a producir un descenso significativo de 17,5 puntos porcentuales con respecto a los valores registrados en el anterior ciclo de gestión.</p> <p>Sin embargo, los resultados de satisfacción se mantienen estables, alcanzado niveles de excelencia. No obstante, no se ha podido verificar el cumplimiento de objetivos puesto que la Unidad no ha establecido las metas a alcanzar en este ciclo de gestión.</p>
EP-59-PC06 quejas y sugerencias	<p>Para este ciclo de gestión se observa un aumento de las personas que cumplimentan la encuesta que pasan de 5 a 31.</p> <p>Por otro lado, y si bien se producen una recuperación de los resultados de satisfacción con incrementos de mejora significativos (>5%), las cifras alcanzadas se siguen posicionando muy por debajo de los valores límites.</p> <p>No se ha podido verificar el cumplimiento de objetivos puesto que la Unidad no ha establecido las metas a alcanzar en este ciclo de gestión.</p>
EP-60-PC06 Portal de transparencia	Se observa una total falta de representatividad y por lo tanto utilidad de la encuesta con solo dos personas que la han rellenado
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos</p> <p>Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control de los indicadores de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.</p> <p>Ante las tendencias negativas en la tasa de repuesta EP-26-PC06 Obtención Certificado Digital (EPS001), se vuelve a insistir en la necesidad de actuar para impulsar la participación ya que pudiera correr el riesgo de no ser representativa y máxime si tal y como apunta la Unidad, la información obtenida es de utilidad para la toma de decisiones.</p> <p>Llama la atención los resultados de la encuesta EP-59-PC06 quejas y sugerencias, que si bien se registran una recuperación tanto de la participación como los resultados de satisfacción, estos últimos se siguen posicionando muy por debajo de los límites, por lo</p>



que se recomienda que la Unidad indague en los motivos de insatisfacción a fin de poder implementar actuaciones orientadas a mejorar la percepción del usuario.

La falta de participación en la encuesta EP-60-PC06 Portal de transparencia deja de nuevo latente la necesidad de valorar otros instrumentos de medición de satisfacción que sean más representativos.

En base a ello, se anima a la Unidad para que continúe con la revisión de su sistema de encuesta ya que los datos registrados en este ciclo de gestión, siguen alertando de su representatividad y eficacia.