



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	14/03/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba, Jefe del Servicio de Obras.

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.	Si bien la Unidad es consciente de la necesidad de adaptar los indicadores del proceso a las peculiaridades de gestión de informes técnicos, pero dado que se produce un incumplimiento en los objetivos tanto de los indicadores como del compromiso asociado, se recomienda que la propia Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna , para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.
(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 por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
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"> ▪ No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio
Observaciones/ Recomendaciones	
(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 Interna: 1 implantadas.
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	La Unidad carece de encuestas de satisfacción asociadas al proceso



Valoración.

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba, Jefe del Servicio de Obras.
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	
I.[PC 06.25]-41.1 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles. Compromiso de Calidad 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.	>=80%		x	Valor anual: 67 %
I.[PC 06.25]-41.2 Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles. Compromiso de Calidad 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.	>=80%		x	Valor anual: 63 %
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la medición de los indicadores, si bien se produce un incumplimiento en los objetivos y los compromisos de calidad asociados.</p> <p>La Unidad alega como causa la variabilidad en la tipología de informes que imposibilita la tramitación en el plazo establecido. No obstante, es consciente que dicha situación demanda la necesidad de analizar otros indicadores relacionados con la gestión de proyectos.</p> <p>Sin embargo, y si bien el equipo auditor considera necesario diseñar y adaptar los indicadores del proceso, y dado que se produce un incumplimiento tanto de los indicadores como del compromiso asociado, recomienda que la propia Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.</p>			



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

El Servicio de Obras, Mantenimiento y Vig. Instalaciones no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

(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.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	81-2018-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.		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Se recomienda, a valoración de la Unidad, que se estudie la posibilidad de incluir en la documentación algunos registros de documentos que son esenciales como el acta de comprobación de replanteo		
Actuaciones realizadas:	Se han identificado registros esenciales no incluidos en el flujograma del proceso. Se incluirán, modificando dicho flujograma, en informe de seguimiento 2018.		
Resultados de seguimiento:	Los documentos referidos son: 1.- Acta de comprobación de replanteo (al inicio de la fase de ejecución del Proyecto) 2.- Acta de recepción 3.- Medición Final		
Verificación, si procede:	Implantada		



6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

No procede por no tener acciones de mejora.

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

No se realizan encuestas asociadas al proceso.