

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.**

<b>PROCESOS CLAVES</b>	PC04 Gestión del mantenimiento PC06 Gestión de recursos de Información y Conocimiento PC11 Gestión Organización Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. PC12 Gestión de la Documentación
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	04/02/2020
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trinidad Alonso Moya.</li> <li>▪ Blas Morillas Morillas.</li> <li>▪ Ángel Romero Díaz. Observador.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>

**OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.**

<b>Objetivo 4.-</b> Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos 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>	
<b>Objetivo 5.-</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora para el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión, relativo a porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción. Aunque la desviación no era significativa pues el incumplimiento estaba en un 99.90% y el compromiso en el 100%. La mejora consiste en la puesta en marcha del nuevo programa GEISER.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 6.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 8.-</b> 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>PE02 Retroalimentación de los grupos de interés <b>Auditoría Interna: 2 en proceso, 1 implantada.</b> <b>Propuestas de mejora: 1 mejora no implantada.</b></p> <p>PC06.Gestión de los recursos de Información y Conocimiento <b>Auditoría Interna: 4 implantadas, 3 en proceso, 2 no proceden.</b></p>



	<p><b>Propuestas de mejora: 1 implantación plurianual</b> PC11. Gestión Organización Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.</p> <p><b>Propuesta de mejora: No implantada</b> PC12. Gestión de la documentación.</p> <p><b>Auditoría externa: 2 en proceso, 1 no implantada.</b> <b>Auditoría Interna: 2 implantadas, 1 en proceso, 2 no implantada.</b> <b>Propuestas de mejora: 1 mejora implantada, 1 no implantada.</b></p>
<p><b>Observaciones/ Recomendaciones</b></p>	<p>Con carácter general se recomienda en la planificación de las mejoras y observaciones/recomendaciones de auditoría para cada hito fijar fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda.</p> <p>También en función de la extensión y dificultad de cada hito ser más descriptivos en cada uno de las acciones a desarrollar y en la descripción de los resultados obtenidos</p> <p>También en el caso de que una observación de auditoría se indique que no procede, justificar la causa y el análisis realizado de forma más descriptiva.</p>



**Objetivo 5.-** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en 2018.

Compromiso incumplido Ciclo 2018	Indicador asociado	Objetivo del indicador 2018	valor obtenido 2018	Plan de mejora		Descripción de la mejora
				Sí	No	
El 100% de los escritos y solicitudes de documentación recibida para su registro de entrada, serán tramitadas en 24 horas desde su recepción a las Unidades de destino.	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	100%	99.90%	X		<i>Implantación de sistema de gestión de la documentación registrada. Geiser</i>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>						

**Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.

<b>Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.</b>	
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>PE02 Retroalimentación de los grupos de interés <b>Auditoría Interna: 2 en proceso, 1 implantada.</b> <b>Propuestas de mejora: 1 mejora no implantada.</b></p> <p>PC06. Gestión de los recursos de Información y Conocimiento <b>Auditoría Interna: 4 implantadas, 3 en proceso, 2 no proceden.</b> <b>Propuestas de mejora: 1 implantación plurianual</b></p> <p>PC11. Gestión Organización Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. <b>Propuesta de mejora: 1 no implantada</b></p> <p>PC12. Gestión de la documentación. <b>Auditoría externa: 2 en proceso, 1 no implantada.</b> <b>Auditoría Interna: 2 implantadas, 1 en proceso, 2 no implantada.</b> <b>Propuestas de mejora: 1 mejora implantada, 1 no implantada.</b></p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>Con carácter general se recomienda en la planificación de las mejoras y observaciones/recomendaciones de auditoría para cada hito fijar fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda.</p> <p>También en función de la extensión y dificultad de cada hito ser más descriptivos en cada uno de las acciones a desarrollar y en la descripción de los resultados obtenidos</p> <p>También en el caso de que una observación de auditoría se indique que no procede, justificar la causa y el análisis realizado de forma más descriptiva.</p>