



<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.</b>	
<b>PROCESOS CLAVES</b>	PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	29/01/2020
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier Ibanco Arnaldo.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador.</li> <li>▪ Gemma M<sup>a</sup> Jiménez Cantero (observadora).</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación</li> </ul>

<b>OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.</b>	
<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>	<p>1.-I.[PC.06.30]-51 Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas. Valor objetivo: 100% de las encuestas lanzadas de acuerdo a la planificación. Resultado: 91,66 %. Dos encuestas no se lanzan según lo planificado.</p> <p>Se recomienda a valoración del Servicio replantear la formulación el indicador para prever posibles cambios en la planificación ajenos al Servicio.</p> <p>1.- El indicador I.[ PC 06.30]-52. Tiempo de remisión de Informes de resultados de las encuestas, Valor objetivo: &lt;=20 días (Compromiso de calidad asociado). Hay un incumplimiento del 12,5 días. Este incumplimiento se debe a priorización de tareas dentro del Servicio.</p> <p>Se recomienda establecer una planificación que prevean de forma anticipada las actividades a desarrollar y los posibles solapamientos, que permitan prever estas situaciones y tomar con anticipación las medidas correspondientes.</p>
<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 con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.</li> </ul> <p>PC06.28. ANUARIO ESTADÍSTICO. Se ha estado trabajando en 2019 en un nuevo gestor de contenidos y sólo se hizo una actualización de las 2 planificadas.</p>
<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>	

**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>Valoración.</b>	<p><b>ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES:</b>  <b>PC06.28 Anuario Estadístico</b>                  Propuestas de mejora 6 implantadas (fecha de finalización en septiembre de 2019)  <b>PC0629. Suministro de datos e información institucional</b>                  Propuestas de mejora 4 implantadas (fecha de finalización en septiembre de 2019)  <b>PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés</b>                  Propuesta de mejora 1 en Proceso (fecha de finalización en febrero de 2020)</p> <p><b>RECOMENDACIONES AUDITORÍA INTERNA:</b>  <b>PC06.28 Anuario Estadístico</b>                  Auditoría Interna: 1 implantada (fecha de finalización en septiembre de 2019)  <b>PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés</b>                  Auditoría Interna: 1 en Proceso (fecha de finalización en junio de 2020) y 1 implantada (fecha de finalización en febrero de 2020).</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>La propuesta de mejora del PC06.30 está en proceso y no ha sido posible ejecutarla en este ciclo por cuestiones de prioridad del SPE.                  No obstante, el plazo de finalización es febrero de 2020.</p> <p>Se recomienda incluir en los hitos de planificación indicadores cualitativos o en su caso cuantitativos según proceda, que permitan contrastar de forma precisa lo planificado con los resultados finales obtenidos. También para cada hito establecer una fecha de realización que permita una temporalización detallada de las actividades a realizar.</p>

**Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

Indicador	Objetivo	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
		Sí	No	Resultado	
I.[PC 06.30]-51	100 %	X		91,67%	Dos encuestas no se lanzan según lo planificado
I.[PC 06.30]-52	<=20 días	X		12,5 días	El incumplimiento se debe a la priorización de tareas en el Servicio. Dada la urgencia de otras encuestas, la persona sobre la recae estas tareas no pudo realizarlas en plazo.

En cuanto al I.[PC 06.30]-51, se observa que los trabajos del Servicio se atienen a la planificación, pero dada la proximidad con el periodo vacacional de agosto, se considera mejor posponer el lanzamiento de las encuestas.

Se recomienda a valoración del Servicio replantear la formulación el indicador para prever posibles cambios en la planificación ajenos al Servicio.

I.[PC 06.30]-52: La fórmula daría un porcentaje, pero el objetivo viene dado en días en la ficha. Se recomienda ajustar el uno a la otra.