

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2021	
PROCESO CLAVE	PC 12 Gestión de la documentación
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/04/2022
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2021.	
Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 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 asociados.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: 1 mejora en proceso derivada del análisis de procesos. 1 mejoras en proceso derivada de riesgos y oportunidades.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y el análisis realizado.
Oportunidades de mejora	Si bien respecto al ciclo anterior se ha elevado levemente la participación al 54,55%, se anima a realizar acciones para fomentar la participación y de esta forma ampliar la representatividad de los resultados.