



INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2023. PROCESO EXTRATÉGICO PE02.

En el presente ciclo se continúa aplicando un método específico para la realización de la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA. La finalidad es adaptarse a la sistemática de los procesos generales estratégicos para verificar que se realiza el ciclo completo del SIGC-SUA y de acuerdo con la documentación del sistema.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2023	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12-06-2023
AUDITOR:	Auditor del proceso: Manuel Aranda Fontecha.
UNIDAD:	- Servicio de Planificación y Evaluación. - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	- Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). - José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@).

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración	- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3 PE.02.4, PE.02.5. - Se verifica la conformidad de la gestión del proceso estratégico PE02 y los registros asociados en los términos de la documentación del proceso. Así como la medición de los indicadores y, en su caso, el cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad asociados. - Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría para el presente ciclo. - Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al presente ciclo de gestión. - Se revisan y verifican quejas y sugerencias asociadas a este proceso. - Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA y AEA del ciclo anterior.
Observaciones	- A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 2% en el porcentaje de participación en las encuestas generales que sumado al del ciclo anterior suponen ya un 5%. - A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 8,33% en el porcentaje de participación en la encuesta clima laboral. - A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 1% en el porcentaje de participación en las encuestas post-servicio.
Oportunidades de mejora	- A valorar por SPE, incorporar en la ficha del indicador I.[PE 02.3]-12 en la documentación del proceso PE 02, si procede, las diferentes codificaciones de este indicador en el aplicativo UJA-SIGUE: - I.[PE 02.3]-12.1 DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. - I.[PE 02.3]-12.2 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. - I.[PE 02.3]-12.3 PARTICIPACIÓN. - I.[PE 02.3]-12.4 FORMACIÓN/EVALUACIÓN.Ninguna.

**Revisión de las propuestas de mejora del informe del ciclo anterior**

- A valorar por el SIR@, se ha detectado que falta información importante en diversos campos de las propuestas de mejora PM261 y PM262, que son similares a las del ciclo anterior que si contenían la información que no está presente en el ciclo actual.
- A valorar por el SIR@, se evidencia que durante 2 ciclos consecutivos no se han implementado las propuestas de mejora PM261 y PM262, lo que puede incurrir, sobre todo en el caso de la PM261, en un riesgo de un incumplimiento normativo que origina esta propuesta de mejora.



INFORME DETALLADO

1.- No conformidades Procesos estratégicos. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría Externa e Internas.

Valoración	▪ No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso estratégico PE02.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	▪ Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1). – Se verifica que se han establecido los compromisos de calidad y que se realiza el seguimiento, evaluación, revisión y publicación: ○ Informes de procesos claves. Publicados en la página web del SIGC-SUA. ○ Análisis de cumplimiento: Informes de procesos claves, Objetivo auditoría (plan de auditoría interna), Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. Cuadro histórico de compromisos de calidad 2019-2023. Publicados en la página web del SIGC-SUA. ○ Compromisos de calidad en la prestación de servicios. Publicados en el Portal de Transparencia de la UJA. – Indicadores asociados en Informe final agrupado SIGC-SUA del presente ciclo (publicado en la página web del SIGC-SUA).
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1)**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.	91%	x		Valor: 93,35%
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	x		Valor: 100%
Valoración	▪ Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	▪ Ninguna.			
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.			

**2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.**

Valoración	▪ Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). – Se comprueba la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia: – Trazabilidad de la queja con nº de expediente 2024/000007: • Fecha de entrada de la queja: 16/01/2024. • Asunto: Queja en reconocimiento médico anual. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su queja ha sido registrada: 16/01/2023. • Se asocia la queja al proceso: PC05. Gestión integrada de los Recursos Humanos. (hay una errata en el sistema al haberse elegido el PD05 Acciones Correctivas). • Envío de comunicación a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales para que resuelva: 17/01/2024. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 17/01/2023. • Envío de comunicación del Unidad de Prevención de Riesgos Laborales al solicitante y al SIR@ respondiendo a la queja: 19/01/2024. Desde la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, se le dan las explicaciones oportunas al solicitante y las acciones de mejora realizadas. • Comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 19/01/2024. • Días de tramitación: 3 días. – Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente 2024/000030: • Fecha de entrada de la sugerencia: 09/02/2024 • Asunto: Sugerencia sobre los talleres de idiomas de Francés I e Inglés I en el Programa de Aula Abierta. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su sugerencia ha sido registrada: 09/02/2024. • Se asocia la sugerencia al proceso: PC06. Gestión de los Recursos de la Información y del Conocimiento. • Envío de comunicación al Vicerrectorado de Cultura para que resuelva: 12/02/2024. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 12/02/2024. • Envío de comunicación de la Directora de Secretariado de Actividades Culturales y Aula Abierta Vicerrectorado del Cultura al solicitante y al SIR@ respondiendo a la sugerencia: 15/02/2024. Trasladando al solicitante una rectificación sobre la duración real de los talleres, así como exponiendo los objetivos de los mismos en el nivel I del idioma. • Comunicación automática al usuario de que su sugerencia se da por finalizada: 15/02/2024. • Días de tramitación: 3 días. <u>Seguimiento:</u> No se considera necesario.
Observaciones	▪ Ninguna.



Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.			
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2).				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.2]-03 Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede			Valor: 167
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede			Valor: 32
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	x		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	x		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-07 Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas.	<= 10 días	x		Valor: 1,25 días.
Valoración	▪ Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2022, publicados en la página web del SIGC-SUA. ▪ Se resalta que el número de quejas recibidas en este ciclo se ha incrementado un 26% respecto al ciclo anterior, no teniendo impacto en el resto de indicadores.			
Observaciones	▪ Ninguna.			
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	▪ Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3). – Se verifica la planificación de la realización de encuestas generales y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). – Se verifica la disponibilidad de fichas técnicas y diseño de las encuestas generales del SIGC-SUA (Fichas de Coordinación Técnica). – Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables (Registros de envíos de Coordinación Técnica). – Se procede a verificar la trazabilidad de la Encuesta de Clima Laboral. – Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. La existencia del Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales 2023 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA 2023/2024. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA.
-------------------	--



	– Indicadores asociados en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3).	



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 4,52
I. [PE 02.3]-09 Número de encuestas de usuarios.	No procede			Valor: 23
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 4,45
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento de participación		x	Valor: 76%
I. [PE 02.3]-12.1 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Desempeño del puesto de trabajo.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 4,01
I. [PE 02.3]-12.2 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Condiciones para el desarrollo del trabajo.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 3,91
I. [PE 02.3]-12.3 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Participación.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 3,72
I. [PE 02.3]-12.4 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Formación y evaluación.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	x		Valor: 3,50



I. [PE 02.3]-12-B Porcentaje de participación encuesta clima laboral.	Valor sostenido o incremento de participación		X	Valor: 53,67%
Valoración	Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento en la mayoría de los casos y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	- A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 2% en el porcentaje de participación en las encuestas generales que sumado al del ciclo anterior suponen ya un 5%. - A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 8,33% en el porcentaje de participación en la encuesta clima laboral.			
Oportunidades de mejora	- A valorar por SPE, incorporar en la ficha del indicador I.[PE 02.3]-12 en la documentación del proceso PE 02, si procede, las diferentes codificaciones de este indicador en el aplicativo UJA-SIGUE: - I.[PE 02.3]-12.1 DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. - I.[PE 02.3]-12.2 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. - I.[PE 02.3]-12.3 PARTICIPACIÓN. - I.[PE 02.3]-12.4 FORMACIÓN/EVALUACIÓN.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4). - Se verifica la planificación de la realización de encuestas post-servicio y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). - Se verifica documento de control de las encuestas post-servicio del SIGC-SUA y, en su caso, disponibilidad de fichas técnicas y diseño (Fichas de Coordinación Técnica). - Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables o de los responsables, según proceda (Registros de envíos de Coordinación Técnica). - Se verifica a disponibilidad de los resultados de la encuesta post-servicio EP59PC06-SIR@, al tratarse de una encuesta post-servicio exclusivamente con cuestiones sobre el proceso de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). - Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual. La existencia del Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Post-servicios 2023 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Post-servicios de Usuarios de SIGC-SUA. 2023/2024. Todos ellos publicados en la página web del SIGC-SUA. - Indicadores asociados en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual, publicado en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.



3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4)**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.4]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas post-Servicio	No procede			Valor: 54
I. [PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicios.	Valor sostenido o incremento de participación		X	Valor: 78%
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4").	X		Valor: 4,62
Valoración	Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 1% en el porcentaje de participación en las encuestas post-servicio.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5). - Se verifica la elaboración y aprobación del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo de fecha 24-05-2024 (acta del Comité de Calidad de 04-06-2024). - Se verifica que en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA., contienen el análisis de encuestas según tipología, de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5)**



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PE 02.5]-15 Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	No asignado	X		Valor: 24-05-2024
Valoración	Se verifica la elaboración y disponibilidad del informe final agrupado del presente ciclo, publicado en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

4.- Quejas y sugerencias. PE02.

Valoración.	- Las sugerencias generales procedentes de los responsables de los procesos claves se realizan a través de los informes de procesos. Publicado en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. - Se verifica el seguimiento, valoración y aprobación en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo (acta del Comité de Calidad de 04-06-2024).
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

5.- 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 Anual y los Informes de Auditoría Interna Anual.

Valoración.	Se han verificado las mejoras y oportunidades propuestas.
Observaciones	- A valorar por el SIR@, se ha detectado que falta información importante en diversos campos de las propuestas de mejora PM261 y PM262, que son similares a las del ciclo anterior que si contenían la información que no está presente en el ciclo actual. - A valorar por el SIR@, se evidencia que durante 2 ciclos consecutivos no se han implementado las propuestas de mejora PM261 y PM262, lo que puede incurrir, sobre todo en el caso de la PM261, en un riesgo de un incumplimiento normativo que origina esta propuesta de mejora.
Oportunidades de mejora	Ninguna.



PROPUESTAS DE MEJORA DEL PRESENTE CICLO

Código:	PM261	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidades
Proceso:	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Descripción de la mejora:	Implantación del sistema de Quejas y Sugerencias en la sede electrónica de la Universidad de Jaén.		
Causa para su implantación:	Por cumplimiento normativo (art. 38.3 Ley 39/2015) el sistema de quejas y sugerencias debe estar presente en la sede electrónica de las AA. PP.		
Objetivo de la mejora: (2)	Cumplimiento normativo, revisión y mejora del proceso de presentación y resolución de quejas y sugerencias.		
Recursos previstos: (3)	Los contenidos en el contrato de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones.		
Responsable de implantación:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Previsión de resultados:	Implantación y mejora del proceso.		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	El establecido en el PPT (ver registros/evidencias dentro de este documento)		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	01/09/2023		
Desarrollo temporal:	Inicio:	05/04/2023	Finalización: 31/12/2023
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	La implantación de este proceso en sede electrónica está actualmente en proceso. No obstante, será uno de los primeros procedimientos en implantarse en la misma. La implantación ha sufrido retrasos por cuestiones técnicas. Así mismo se está aprovechando este proceso de implantación para realizar una revisión del todo el proceso, por lo que se prevé que será mejorado en su gestión y sobre todo en facilitar la presentación de solicitudes por los usuarios.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso de finalización de la implantación. Prevista su puesta en funcionamiento en el mes de julio de 2024.		



Código:	PM262	Naturaleza de la mejora: (1)	Otros
Proceso:	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción de la mejora:	Revisión de la aplicación cuando se implante en sede electrónica para permitir a los usuarios la presentación de documentos.		
Causa para su implantación:	Análisis de sugerencia presentada al propio sistema de quejas y sugerencias.		
Objetivo de la mejora: (2)	Avanzar en la comunicación de los usuarios y los órganos que resuelven las quejas y sugerencias.		
Recursos previstos: (3)	Propios.		
Responsable de implantación:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Previsión de resultados:	Mejora en el proceso de presentación de quejas y sugerencias.		
Grado de prioridad:(4)	Baja		
Planificación de la implantación (5)	En función del avance el proyecto de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	01/09/2023		
Desarrollo temporal:	Inicio:	05/04/2023	Finalización: 31/12/2023
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Pendiente de implantación en sede electrónica.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso de finalización de la implantación. Prevista su puesta en funcionamiento en el mes de julio de 2024.		



OPORTUNIDADES DE MEJORA/OBSERVACIONES
DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL CICLO ANTERIOR

Código:	PE02- 01 (A070)	Naturaleza:	Observación.
Proceso:	PE 02 Retroalimentación de los Grupos de Interés.		
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación.		
Descripción:	A valorar por SPE, realizar un estudio de las causas del decremento de un 16% del promedio del porcentaje de participación de las encuestas generales y, si proceden, establecer las acciones de mejora correspondientes.		
Recursos previstos:	No procede.		
Responsable de implantación:	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)		
Planificación de la Implantación:	No procede.		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Consideramos conveniente no tomar ninguna actuación al respecto salvo las ya llevadas a cabo de impulso a la participación por parte de las unidades, el envío de correos recordatorios ante baja participación o modificación del periodo de lanzamiento de la encuesta ajustándose al periodo más idóneo para el cliente. Medidas todas ellas que se han llevado en función de las peticiones y necesidades de las Unidades. Además, el valor de la participación sigue posicionándose en valores que garantizan la representatividad siendo su evolución oscilante, así en los dos anteriores ciclos de gestión registró valores al alza, por lo que creemos precipitado actuar a este respecto. Responsable sistema de retroalimentación grupos de interés.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede.		