

PROCEDIMIENTO PDI.PRO-59

Auditoría de procesos, gestión de incidencias en el seguimiento y acciones correctivas

FECHA	11/03/2014	08/05/2014 21/05/2014 19/05/2014	16/07/2014
FIRMA	Asesor RR.HH.	Jefa Sección PDI Jefa Sección Retr.y SS Gabinete Plantilla Profesorado	Jefe Servicio

Tabla de contenido

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS.	3
4. DIRECTRICES	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO	5
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	5
7. DIBUJO DEL PROCEDIMIENTO	6

1. OBJETO

Es objeto de este procedimiento definir el modo en cómo se debe llevar a cabo la evaluación y auditoría de procesos y cómo proceder ante desviaciones en los indicadores o quejas de la gerencia/equipo de gobierno e inclusive de los usuarios o grupos de interés.

2. ALCANCE

En el alcance del procedimiento se encuentran todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos del Servicio así como todos los propietarios o auditores de los mismos.

3. REFERENCIAS

No existen referencias vinculadas o relacionadas con este procedimiento.

El valor estratégico de este servicio es de 5 en una escala de 1 a 5.

4. DIRECTRICES

Desarrollo de la auditoría de procesos

- a. Al final de cada año el equipo de dirección del Servicio establecerá para el siguiente el calendario de auditoría de procesos, detallando el auditor o equipo auditor de cada proceso. Este calendario se comunica a todo el personal del Servicio.
- b. Cada auditor (o equipo) preparara una lista de comprobación del proceso o actividad que va a auditar.
- c. Con al menos ocho días de antelación el auditor (o equipo) avisa a los participantes en el proceso de la fecha y contenido de la auditoría.
- d. En el plazo de 15 días el auditor o equipo realiza un informe de auditoría (PDI/PLA.19 Informe de Auditoría) que recogerá las desviaciones observadas si es el caso y las propuestas de acciones correctivas.

Gestión de incidencias

Detectada una incidencia, quien la observe deberá informar de la misma al propietario del proceso, el cual determinará la necesidad de llevar a cabo una auditoría o no.

Sea como fuere, del análisis y comprobación se deberán sacar conclusiones y realizar la propuesta de las acciones correctoras precisas.

5. REGISTRO Y ARCHIVO

El plan de auditorías, incluidos los informes de auditoría y las propuestas y seguimiento de acciones correctivas del año en curso, serán archivadas en el Sharepoint del Servicio.

Respecto del archivo de los planes de auditorías y los informes de auditoría de años anteriores, estos serán guardados en formato electrónico en el directorio compartido S:

6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

PDI-PRO-04 Atender a usuarios

PDI.PRO-42 Revisión del Manual de Gestión por Procesos

