

## **PROCEDIMIENTO PDI.PRO-59**

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

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

## **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

