


**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.	
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	12/02/2012, 22/02/2012 y 27/02/2012	
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. Auditor.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ María del Rosario Ramos Díaz. Observadora.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicio de Personal y Organización Docente</b> (Unidad de Conserjerías). Felipe Piedra Martínez. Encargado de Equipo.</li> <li>▪ <b>Servicio de Deportes.</b> Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ <b>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</b> Marina Gómez Torres Técnica Especialista de Laboratorios</li> </ul>	

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se verifican y cierra la no conformidad NCI.PC03.SDEP. 2011.01. PC 10.21 PC.03.122 Demandas Externas. (Servicio de Deportes). Se indica la siguiente observación.

Observación. La no conformidad incluía una acción de mejora mediante la implantación de un sistema de reservas a través de campus virtual, acción aprobada por la Gerencia y desarrollada mediante la contratación con la empresa ELELOG. Se ha verificado las actividades realizadas para su implantación. Pero a fecha de 27/02/2013 está pendiente su plena operatividad.

A juicio del auditor jefe, se procede al cierre de la no conformidad interna identificada por el Servicio responsable del proceso, por entender que excede a la responsabilidad éste la implantación definitiva del software que permita la gestión de las reservas por campus virtual. Proponiendo que se mantenga como acción de mejora del proceso (referido al recurso informático) y que se acelere, en el ámbito de responsabilidad de la Dirección correspondiente y funcional técnica del Servicio de Informática, las actuaciones con la empresa contratada al fin de finalizar las actividades pendientes.

- Se verifican y cierra la no conformidad NC.PC03.UTLA.2012.01. PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria. (Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).

**2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

- **Unidad de Conserjerías.** Se realiza recomendación sobre registro y tratamiento de quejas no formalizadas mediante el sistema general de quejas y sugerencias.

**3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**



- Se verifica la plena conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación. No obstante se indican algunas propuestas y observaciones.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:
  1. **PC 03.11. Gestión de la Asignación Planificada. Unidad de Conserjerías:**
    - 1.1. Estudiar la posibilidad de utilizar los datos de matriculación del curso en vigor disponibles en la fecha de inicio de la planificación.
    - 1.2. Se recomienda que, a efectos de auditorías, se organice e individualice el control de los registros de correo electrónicos de comunicaciones de la planificación de la asignación de aulas a los Centros de la Universidad.
    - 1.3. Agilizar la puesta en marcha de la operatividad de la herramienta informática para la gestión de las aulas.
  2. **PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria. Unidad de Conserjerías:**
    - 1.1. Establecer la sistemática de comunicación de posibles modificaciones de espacios ya asignados como consecuencia de nuevas solicitudes y asignaciones, y realizar un registro interno de incidencias y cambios.
  3. **PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria (PC 03.121). Servicio de Deportes:**
    - 3.1. Establecer la identificación y sistemática para la cumplimentación de los datos que se estime necesarios en las solicitudes de demandas puntuales y vayan ser objeto de anotaciones en el documento de planificación, así como la conveniencia de identificar la identidad del solicitante/usuario en el documento de planificación que, en su caso, esté autorizado para la reserva y uso del espacio.
    - 3.2. Agilizar la puesta en marcha de herramienta informática para la gestión de la planificación y asignación de espacios, que permita la “Telematización” de solicitudes, comunicaciones y actividades de gestión asociadas.

#### 4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican algunas incidencias en propuestas y observaciones.
- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:
  1. **PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria. Unidad de Conserjerías:**
    - 1.1. Se recomienda que en la ficha del indicador I. [PC 03. 121]-08 se segmente entre los porcentajes de atención a demandas de aulas y de otros espacios.
  2. **PC 03.122. Demandas Externas. Unidad de Conserjerías:**
    - 2.1. Se recomienda el análisis de las funcionalidades y mejoras del programa informático de gestión a efectos de automatizar los registros, envíos de comunicación y obtención de datos de los indicadores.



## 5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.

- Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC03.

## 6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- **Unidad de Conserjerías.** A fecha de la realización de la auditoría se verifica la realización de las encuestas post servicio asociadas al proceso, recomendándose, que mientras se realice la revisión general del SIGC-SUA, se establezca un sistema de control mediante aplicación informática para el tratamiento de los datos de las encuestas, así como el estudio con la Coordinación Técnica sobre la posibilidad de diseñar un formato de encuesta compatible con la lectura automatizada.
- **Servicio de Deportes.** A fecha de la realización de la auditoría interna se constata la realización de encuestas a usuarios.

## 7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

- Se verifica e informa del análisis realizado sobre las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.

**SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE. UNIDAD DE CONSERJERÍA.**

<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PCO3. GESTIÓN DE ESPACIOS. SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE. UNIDAD DE CONSERJERÍA
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. Auditor.</li> </ul>

Evidencias.

Se comunica por el Coordinador de Equipo la siguiente queja remitida por un profesor ante una incidencia de disponibilidad planificada de un aula para la docencia:

*Asunto: No disponibilidad del Aula I31 asignada en planificación para la asignatura de introducción a las Finanzas en el Grado ADE y FYCO . Texto de la queja: Ocupación del aula por otra profesora sin que se le haya comunicado previamente el cambio. Fecha de presentación: 21/03/2012 mediante correo electrónico.*

Actividades de verificación.

Se constata que se realizó la corrección asignándole un aula en el momento de reclamar la incidencia a la Unidad de Conserjerías por lo que pudo desarrollarse la actividad docente. Se constata que se informa por la Unidad de Conserjería (correo del Encargado de Equipo) de las circunstancias de la incidencia y de su análisis, concluyendo que por error se produjo un solapamiento.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se recomienda por la naturaleza de la queja, en los supuestos en los que se vea afectada la planificación de aulas y por lo tanto la prestación del servicio, se considere el análisis de conveniencia de identificación de una no conformidad interna a efectos de aplicar la pertinente acción correctiva para asegurar la minimización de errores cuando participen en la gestión varios técnicos que operan sobre los cuadrantes de control de asignación.
2. Asimismo, se propone que se estudie la sistematización de la comunicación de las incidencias y cambios que puedan producirse, su identificación mediante registros específicos permitiría la consulta y seguimiento continuo.
3. Se recomienda que la Unidad de Conserjerías lleve un control y registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones, formalizadas o no por el sistema general de la Universidad, que afecten a los procesos y prestación de servicios, con independencia del responsable de la contestación al usuario.

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 03.11. Gestión de la Asignación Planificada. Unidad de Conserjerías.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felipe Piedra Martínez. Encargado de Equipo.</li> <li>▪ Mercedes Sánchez Aparicio. Técnico Auxiliar.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**



**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se inicia a las 16:30 horas del día 12/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Conserjerías.

Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados, curso 2012/2013:

- I. [PC 03.11]-01 “Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso”, registros de comunicación y asignación de aulas.
- I. [PC 03.11]-02 “Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados”, registros de solicitudes de modificación comunicación y asignación de aulas (solicitud de Antonio Jesús López Moreno).
- I. [PC 03.11]-03 “Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables”, registros de comunicación.

Actividades de verificación.

Se realiza la verificación de la fecha de comunicación de la planificación de la asignación de aulas para el primer cuatrimestre a la Facultad de Ciencias de la Salud (correo electrónico de fecha 27/ 07/2012, referencia de inicio del curso 24/09/2012), de la fecha de comunicación de la planificación de la asignación de aulas para la convocatoria extraordinaria de exámenes a la Facultad de Trabajo Social (correo electrónico de fecha 06/ 11/2012, referencia de inicio 26/11/2012), de la fecha de comunicación de la planificación de la asignación de aulas para la convocatoria de exámenes de primer cuatrimestre a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (correo electrónico de fecha 03/ 12/2012, referencia de inicio 12/01/2013).

Las comunicaciones se realizan a los vicedecanos por uno de los gestores con responsabilidad funcional asignada, organizando los registros mediante carpetas de correos. La verificación permite la comprobación de la integridad de los datos para el cumplimiento del objetivo del indicador (15 días de antelación).

La asignación planificada de aulas para la actividad docente se realiza de acuerdo con los datos de alumnos matriculados en el anterior curso académico, grupos asignados y por la capacidad de aulas.

Se realiza verificación de una solicitud de modificación con fecha de 28/09/2012 y asignación de aula en los términos solicitados con fecha del mismo día, constatándose el cambio en las fichas de aulas. La solicitud y comunicación se realizan al solicitante por uno de los gestores con responsabilidad funcional asignada, organizando los registros mediante carpetas de correos. La verificación permite la comprobación de la integridad de los datos para la medición del indicador I. [PC 03.11]-03 “Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables”, nuevo indicador para el año 2013. Se computa un total de 413 modificaciones entre las dos mediciones segmentadas realizadas.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como la consecución de los objetivos de los indicadores asociados.



2. Se recomienda que en la asignación planificada de aulas se analice la posibilidad de utilizar los datos de matriculación del curso en vigor disponibles en la fecha de inicio de la planificación, con objeto de minimizar las posibles incidencias posteriores que obligarían a realizar modificaciones previa comunicación de incidencias por el profesor.

3. Se recomienda que, a efectos de auditorías, se individualice el control de los registros de correo electrónicos de comunicaciones de la planificación de la asignación de aulas a los Centros de la Universidad, tanto las comunicaciones provisionales como las posibles modificaciones posteriores hasta que se considere definitiva.

4. Se recomienda que se agilice la puesta en marcha de la operatividad de la herramienta informática para la gestión de las aulas. Este aspecto mejoraría la actual gestión, no en cuanto a la eficacia que se constata en la actual gestión, sino por la carga de trabajo que supone llevar las fichas de aulas y la gestión por correos electrónicos, así como por los mecanismos de obtención de los datos de los indicadores asociados.

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria. Unidad de Conserjerías.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felipe Piedra Martínez. Encargado de Equipo.</li> <li>▪ Mercedes Sánchez Aparicio. Técnico Auxiliar.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 16:30 horas del día 12/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Conserjerías.

#### Evidencias.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados, curso 2012/2013 referidos a las **demandas de aulas:**

I. [PC 03.121]-06 “porcentajes de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para usos de espacios”, registros de comunicación y asignación de aulas.

I. [PC 03. 121]-08 “porcentajes de solicitudes de demandas interna de espacios atendidas durante el horario de atención al público”, registros de solicitudes, comunicación y asignación de espacios

#### **Demandas de espacios**

Se verifica la trazabilidad del proceso a través del registro de solicitud de fecha 08/11/2012 de la sala de Juntas D2 para el día 15/11/2012.

Actividades de verificación.**Demanda de aulas:**

Se realiza la verificación de la sistemática de gestión de las demandas puntuales mediante los registros de las solicitudes en correos electrónicos. Se comunica que se utiliza como criterio atender las solicitudes de espacios a demanda y comunicando la incidencia a los usuarios que puedan verse afectados por algún cambio puntual.

**Demandas de espacios**

Se realiza la verificación de la sistemática de gestión de las demandas puntuales mediante los registros de las solicitudes, la asignación e realizada en el mismo día 08/11/2012, constatando la reserva en el programa informático de gestión y la comunicación.

Se verifica el inicio de la medición del Indicador I. [PC 03. 121]-08 “porcentajes de solicitudes de demandas interna de espacios atendidas durante el horario de atención al público”, en la nueva versión e inicio de la medición en 2013.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.
2. Se recomienda que se analice la posibilidad de establecer la sistemática de comunicación de posibles modificaciones de espacios ya asignados como consecuencia de nuevas solicitudes en los que se haya valorado la necesidad de optimizar los espacios y atender a mayor número de demandas. Para estos supuestos se recomienda la realización de un registro interno de incidencias y cambios.
3. Se recomienda que en la ficha del indicador I. [PC 03. 121]-08 se segmente, si así se estima, entre los porcentajes de atención a demandas de aulas y de otros espacios.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 03.122. Demandas Externas. Unidad de Conserjerías.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felipe Piedra Martínez. Encargado de Equipo.</li> <li>▪ Alberto Romero Olmo. Técnico Auxiliar.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Alejandro Castillo López. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se inicia a las 16:30 horas del día 12/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Conserjerías.

Evidencias.



Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los expedientes y registros de tramitación de solicitudes (Solicitud de fecha 08/11/2012 del Sindicato CCOO), así como de los indicadores asociados:

I. [PC 03.121]-10 “porcentajes de solicitudes externas atendidas para uso de espacios”.

I. [PC 03. 121]-11 “porcentajes de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 horas laborables”.

#### Actividades de verificación.

Se realiza la verificación de la sistemática de gestión del expediente de solicitud con la constatación del registro de la solicitud, la asignación de la Sala de Juntas D1 con fecha 20/10/2012, la comunicación al solicitante de la tasación por el uso de espacios y gastos adicionales (liquidación verificada de acuerdo con los precios en vigor), así como la autorización de gerencia y la confección y en envío de la correspondiente factura conformada de acuerdo con la tasación inicial realizada.

Se verifica el cumplimiento del objetivo del indicador I. [PC 03.121]-10 y el inicio de la medición del indicador I. [PC 03. 121]-11 previsto para el 2013.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso, así como la consecución de los objetivos de los indicadores asociados (100% solicitudes atendidas con asignación).

2. Se recomienda el análisis de las funcionalidades y mejoras del programa informático de gestión a efectos de automatizar los registros, envíos de comunicación y obtención de datos de los indicadores.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC03, así como su publicación y disponibilidad en la página web de la Unidad de Conserjerías <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/uconserjerias/inicio>

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### **VERIFICACIÓN:**

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios. Se verifica la encuestas post servicio que realiza la Unidad de Conserjerías y que se asocian a los proceso auditados, en concreto sobre la gestión de reservas con un nivel medio de satisfacción de 4,85 (escala 1-5) y sobre 89 encuesta cumplimentadas.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**



1. Se verifica los registros de las encuesta cumplimentadas, pero se recomienda que el proceso de encuesta post servicio que realiza la Unidad de Conserjerías, aunque se mantenga, se incorpore en el proceso de revisión del sistema de encuesta que con carácter general para el SIGC-SUA se realizará en el ciclo de gestión 2013.

Mientras tanto se recomienda un sistema de control mediante aplicación informática para el tratamiento de los datos de las encuestas, así como el estudio con la Coordinación Técnica sobre la posibilidad de diseñar un formato de encuesta compatible con la lectura automatizada.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

#### VERIFICACIÓN:

1. Naturaleza: "oportunidades de Mejora"

*Podría ser interesante que la Organización se plantease la posibilidad de formar a algunos Conserjes en relación a la puesta en funcionamiento de la videoconferencia de cara a facilitar la tramitación de la reserva de la sala de videoconferencias.*

No se ha estimado por ser función asignadas a técnicos del Servicio de Informática.

2. Naturaleza: "oportunidades de Mejora"

*Si bien se ha podido constatar un exhaustivo control, se anima a la implementación de una herramienta informática de gestión que permita agilizar y simplificar la actual metodología de gestión de aulas. Dicha herramienta podría facilitar la selección de aulas en función de las características y condiciones solicitadas.*

Está en fase de análisis e implementación en el 2013 de la herramienta informática para la gestión de aulas.

**SERVICIO DE DEPORTES**

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NCI.PC03.SDEP. 2011.01
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC.03.122 Demandas Externas.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna y observación en informe.

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 03.11. Gestión de la Asignación Planificada. Servicio de Deportes.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ Álvaro Trujillo González. Responsable del Área de Actividades.</li> <li>▪ Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Rafael Romero Gómez. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Paqui Quero Haro. Administración.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ María del Rosario Ramos Díaz. Observadora.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

<b>VERIFICACIÓN:</b>
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 10:30 horas del día 27/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Deportes.</p> <p><u>Evidencias.</u> Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados: I. [PC 03.11]-02 "Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados", registros de solicitudes de modificación de actividades para la docencia (dos solicitudes).</p> <p><u>Actividades de verificación.</u> Se constata el número de modificaciones de espacios para las actividades de docencia y se verifica el seguimiento y anotaciones en el documento de planificación de los términos del cambio solicitado (fecha de modificación 05/12/2012, cambio de horario de 16:00 a 18:00); (fecha de solicitud 03/12/2012, adelanto de la actividad al 05/12/2012 y en horario de 15:00 a 18:30).</p> <p><b>PROPUESTA OBSERVACIÓN</b> 1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la integridad de los datos del indicador asociado.</p>



<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria (PC 03.121). Servicio de Deportes.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ Álvaro Trujillo González. Responsable del Área de Actividades.</li> <li>▪ Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Rafael Romero Gómez. Técnico Especialista de Deportes.</li> <li>▪ Paqui Quero Haro. Administración.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ María del Rosario Ramos Díaz. Observadora.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

<b>VERIFICACIÓN:</b>
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 10:30 horas del día 27/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Deportes.</p> <p><u>Evidencias.</u></p> <p>Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados:</p> <p>I. [PC 03.121]-07 “Porcentajes de solicitudes de reservas puntuales para la docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles” (nuevo indicador), registros de solicitudes de demandas puntuales para la docencia: 1. Solicitud de de Milagros Arteaga. 2. Solicitud de Ángeles Pulgar Buendía.</p> <p><u>Actividades de verificación.</u></p> <p>Se constata el seguimiento de las fechas de solicitud y de asignación verificando el cumplimiento del plazo indicado en la descripción del indicador, así como las anotaciones correspondientes en el documento de planificación.</p> <p>Respecto a la primera solicitud se verifica la fecha de presentación (17/01/2012) y autorización de la profesora (reserva de espacio para alumno para actividades contempladas en la docencia), y anotación en planificación para el mismo día, si bien no queda suficientemente explícito en la solicitud todos los datos de la reserva si se comprueba las anotaciones en planificación, aunque en este caso (y solicitudes similares) en dicho documento se realiza referencia genérica a “alumnos de Mila” sin especificar el solicitante y usuario concreto.</p> <p>Respecto a la segunda solicitud (27/02/2012), para espacio demandado (en fecha 19/04/2012) de aula (de formación horario 14:30-15:30 y sala de expresión 13:30-14:30), se realiza comunicación de asignación mediante escrito con fecha de 29/02/2012, se constata anotación en documento de planificación</p> <p>Se constata el número de de modificaciones de espacios para las actividades de docencia y se verifica el seguimiento y anotaciones en el documento de planificación de los términos del cambio solicitado (fecha de modificación 05/12/2012, cambio de horario de 16:00 a 18:00); (fecha de solicitud 03/12/2012, adelanto de la actividad al 05/12/2012 y en horario de 15:00 a 18:30).</p> <p><b>PROPUESTA OBSERVACIÓN</b></p>



1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la integridad de los datos del indicador asociado.
2. Se propone la valoración por el Servicio de Deportes de establecer la identificación y sistemática para la cumplimentación de los datos que se estime necesarios en las solicitudes de demandas puntuales y vayan ser objeto de anotaciones en el documento de planificación, así como la conveniencia de identificar la identidad del solicitante/usuario en el documento de planificación que, en su caso, esté autorizado para la reserva y uso del espacio.
3. Se recomienda que se agilice la puesta en marcha de herramienta informática para la gestión de la planificación y asignación de espacios, que permita la "Telematización" de solicitudes, comunicaciones y actividades de gestión asociadas.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC03, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Servicio de Deportes <http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/safyd/actividades>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna se constata la realización de encuestas a usuarios.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

#### VERIFICACIÓN:

1. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Estudio de la posible renovación de la superficie de juego del campo de fútbol-rugby de césped artificial.*

Realizado estudio, pendiente de aprobación por la Dirección.

2. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Integración del sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, en el SIGC-SUA.*



Proceso de integración completado en ciclo de gestión 2012.

**UNIDAD FUNCIONAL DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.**

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NC.PC03.UTLA.2012.01
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.