

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.**

PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	16/10/2013	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Ana Isabel Uceda Cobo. Auditora. ▪ Alejandro Castillo López. Auditor. ▪ María del Rosario Ramos Díaz. Auditora. 	
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes. 	

INFORME GENERAL**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.**

Procesos de la Unidad	Servicio de Deportes (SDEP).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que, de forma general, la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos. ▪ Las herramientas y aplicaciones informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencian el alto nivel de integridad de los datos necesarios para la medición del correspondiente indicador.
Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad (formalizadas y no formalizadas), la respuesta emitida en plazo y el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (gestión de espacios), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento y revisión de la encuesta.
Observaciones/ Recomendaciones	


OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Servicio de Deportes (SDEP).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la aplicación del Plan de Comunicación de la Unidad de forma adecuada con los elementos claves del ciclo de gestión y, de forma general, a las actividades programadas en las correspondientes fichas, que se realiza mediante envío correos electrónicos.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.