

**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"> ▪ Felipe Piedra Martínez. Responsable de Calidad de la Unidad de Conserjerías. ▪ Gregorio Rodríguez Montoro. Responsable de Calidad de la Unidad de Conserjerías.

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

Procesos de la Unidad	Unidad de Conserjerías (UCON).
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda revisar los criterios de medición del indicador I.[PC 03.121]-08 <i>Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos durante el horario de atención al público</i>, al objeto de sistematizar coherentemente la gestión de la actividad realizada y la consecución del objetivo planteado. 2. Se recomienda realizar la medición del indicador I.[PC 03.122]-11 <i>Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables</i>, de acuerdo a la ficha del mismo (periodicidad y formulación), valorando las causas que han originado el incumplimiento de su objetivo. 3. Se recomienda valorar e implantar mecanismos alternativos al actual de recogida de la información necesaria para el cálculo del indicador I.[PC 03.13]-14 <i>Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios</i>, que permitan su posterior análisis y, en su caso, plantear las propuestas de mejora necesarias. 4. Se recomienda presentar la medición del indicador I.[PC 03.2]-15 <i>Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio</i>, de acuerdo a la ficha del mismo (periodicidad y formulación), revisando la necesaria sistematización de recogida de información relativa a las incidencias comunicadas.

**Quejas y sugerencias.** Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.**Valoración.**

- Se verifica el seguimiento de la queja formalizada recibida por la Unidad, la respuesta emitida en plazo y el análisis y propuestas de mejora implantadas.

**Observaciones/
Recomendaciones****Encuestas post-servicios.** Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.**Valoración.**

- 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****Unidad de Conserjerías (UCON).****Plan de Comunicación del SIGC-SUA.****Valoración.**

- La Unidad como tal no dispone de Plan de Comunicación en el ámbito del SIGC-SUA.

**Observaciones/
Recomendaciones**

1. Se recomienda valorar la oportunidad y proponer para su aprobación e inclusión en la documentación del proceso, un Plan de Comunicación específico de la Unidad que formalice los elementos de comunicación de SIGC-SUA en su ámbito.