

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

PROCESO CLAVE	PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
----------------------	---

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/11/2013
--	------------

AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Juan Miguel Cruz Lendínez. Auditor.
--------------------	---

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, con carácter general, 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 unificar los registros del indicador <i>I.[PC 11.13]-11 Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles, en una sola base de datos, facilitando su identificación.</i> 2. Se recomienda a tenor del incumplimiento del objetivo del indicador, tramitar una No Conformidad Interna, que impulse y comprometa la realización de acciones correctivas que permitan el cumplimiento del indicador <i>I.[PC 11.13]-12 Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.</i> 3. Se recomienda establecer una sistemática de coordinación del Servicio de Informática que asegure que cualquier cambio en sistemas informáticos no afecte a elementos de seguimiento de los siguientes indicadores del SIGC-SUA: <ul style="list-style-type: none"> - <i>I.[PC 11.13]-15 Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.</i> - <i>I.[PC 11.13]-16 Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.</i>
---------------------------------------	--



	- I.[PC 11.13]-21 <i>Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.</i>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado Quejas / Sugerencias en el ámbito de la gestión del procesos SIGC-SUA de la Unidad, tanto formales como informales
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 las encuestas post-servicio programadas, la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento y revisión de la encuesta. ▪ La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems de la encuesta están orientados a factores de calidad de prestación del servicio. ▪ Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos y se realizan informes y análisis de resultados obtenidos.
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 realizan actividades de comunicación en el ámbito de la Unidad, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.
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.