

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.	
PROCESO CLAVE	PC03. Gestión de Espacios.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	24-10-17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a del Rosario Ramos Díaz.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<p style="text-align: center;">Unidad de Conserjerías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Felipe Piedra Martínez. Encargado de Equipo. ▪ Gregorio Rodríguez Montoro. Encargado de Equipo.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03.11 Gestión de la asignación planificada. ▪ PC03.122 Demandas externas.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD	
<p>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".</p>	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
<p>3.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.</p>	
Encuestas de Satisfacción General Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas (EG05PC03_2017_PAS y EG06PC03_2017_PDI) según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad de dichos resultados y los análisis de los resultados obtenidos. ▪ Se valora positivamente el incremento de los valores del nivel de satisfacción y percepción de la mejora en relación al año anterior. ▪ Queda pendiente el análisis global de resultados obtenidos y observaciones que se realizará en la próxima reunión de la Unidad de Conserjerías prevista para el día 2/11/17 donde se valorarán los resultados y se incorporarán las propuestas de mejora que se puedan derivar de los mismos.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se recomienda estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes si persiste la baja tasa de participación en la encuesta de satisfacción del PAS en próximos ciclos de gestión.</p>



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03.11 Gestión de la asignación planificada
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juan Carlos Cazalilla Cruz. Encargado de Equipo de Conserjerías ▪ Blas Morillas Morillas. Técnico Especialista
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a del Rosario Ramos Díaz

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:10 horas del día 24/10/2017 en las dependencias de la Unidad de Conserjerías del edificio B4.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la verificación de los registros y actividades realizadas de los siguientes expedientes de gestión de la asignación planificada.

1.- Se verifica la solicitud de asignación de aulas por parte de la Vicedecana de Química M.D.L.T. para el primer y segundo cuatrimestre del Grado de Química de la Facultad de Ciencias Experimentales (correo electrónico 26-6-17). Se constata la asignación del aula I33 del A4 para la asignatura de Química Física Aplicada (QFAP) (4º grado 1º cuatrimestre), inclusión en la planificación, en la base de datos de reservas y comunicación al solicitante (correo electrónico 18/7/17).

2.- Se verifica la solicitud de cambio realizada por el profesor R.S.B del Grado en Finanzas y Contabilidad para la asignatura Tributación de las Pymes (correo electrónico el 13-10-17) donde se solicita que a partir del día 3 de noviembre, las clases que se imparten los viernes en el aula 35 del A4, se cambien a una aula de informática. Se constata registro del cambio, inclusión en la planificación y bases de datos de reservas, así como comunicación al solicitante por correo electrónico el 13-10-17 indicando la asignación del aula I2 del A4 para los días solicitados.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03.122 Demandas externas.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Cruz Cantero. Encargado de Equipo de Conserjerías. • M^a Ángeles Almagro Díaz. Técnico Especialista.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> • M^a del Rosario Ramos Díaz.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:30 horas del día 24/10/2017 en las dependencias de la Unidad de Conserjerías del Edificio A3.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la verificación de los registros y actividades realizadas de los siguientes expedientes de gestión de las demandas externas:

1.- Se verifica solicitud por parte de la empresa "Dooop Consultores" con fecha 26/7/17 y registro de entrada nº 9397, con CIF identificado, solicitando un aula de tipo C (menos de 100 personas), para el día 9/9/2017 por una duración de 4 horas de 10:00 a 14:00 horas. para el **"Examen de oposición externa a la Universidad"**,

Se constata en el expediente la existencia del envío de primera comunicación al solicitante (correo electrónico de fecha 26/7/2017), la reserva del espacio solicitado en la aplicación Google Calendar, la realización de la primera tasación con fecha 28/7/2017 y su autorización por parte de gerencia, la emisión de la correspondiente factura con número 2017027, fecha 22/9/2017 (registro de salida nº 1435 y fecha 22/9/2017), ticket de abono de la factura y la comunicación al solicitante con fecha 22/9/17 adjuntando la encuesta post-servicio.

2.- Se verifica solicitud por parte de la empresa "Izquierda Unidad Los Verdes-CA" con fecha 27/1/2017 con registro de entrada nº 341, con CIF identificado, solicitando el aula Magna del Campus La Lagunillas para el día 23/2/2017 por una duración de 3 horas de 18:00 a 21:00 horas para **"Conferencia con el parlamentario D. Alberto Garzón"**.

Se constata en el expediente la existencia del envío de primera comunicación al solicitante (correo de fecha 27/1/2017), la reserva del espacio solicitado en la aplicación Google Calendar, la realización de la tasación con fecha 27/1/2017 y su autorización por parte de gerencia, la emisión de la correspondiente factura con número 2017010, fecha 15/2/2017 (registro de salida nº 278 y fecha 16/2/2017), ticket de abono de factura y la comunicación al solicitante con fecha 16/2/17 adjuntando la encuesta post-servicio.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

3. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).



Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General	<p>Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.</p>
EG05PC03_2017_PAS	<p>Se ha informado a la plantilla de los resultados obtenidos a través de correo electrónico enviado el 4/9/17 donde se realiza un análisis inicial de los mismos. Se informa de la tasa de respuesta de las encuestas, de si son significativos o no los datos obtenidos en función de dicha respuesta, de los porcentajes obtenidos de satisfacción y de las reflexiones realizadas por los usuarios a través de las observaciones.</p> <p>De dicho análisis se deduce que la tasa de respuesta ha sido del 84,31% sobre el número óptimo y necesario de 51 encuestas que se requieren para que los datos proporcionados por la encuesta sean significativos y por tanto analizables. Aunque el índice es algo superior al del año pasado de un 82,69%, los resultados siguen siendo inferiores al valor óptimo para su análisis ya que sólo se han recibido 43 encuestas de 210 enviadas.</p> <p>Queda pendiente el análisis global de resultados obtenidos y observaciones que se realizará en la próxima reunión de la Unidad de Conserjerías prevista para el día 2/11/17 donde se valorarán los resultados y se incorporarán las propuestas de mejora que se puedan derivar de los mismos.</p>
EG06PC03_2017_PDI	<p>Se ha informado a la plantilla de los resultados obtenidos a través de correo electrónico enviado el 4/9/17 donde se realiza un análisis inicial de los mismos. Se informa de la tasa de respuesta de las encuestas, de si son significativos o no los datos obtenidos en función de dicha respuesta, de los porcentajes obtenidos de satisfacción y de las reflexiones realizadas por los usuarios a través de las observaciones.</p> <p>De dicho análisis se deduce que en esta encuesta si se alcanza una tasa de respuesta del 100% por lo que se dispone de un valor óptimo para su análisis. Los resultados finales del 2017 han sido excelentes con un 98,84% de valoración del nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicio con una media del 4,74, y una valoración de la mejora percibida del 98.68 % y una media del 4,67, lo cual permite valorar que mantienen un nivel excelente de satisfacción entre sus clientes aumentando los valores obtenidos en 2016 de 4,55 y 4,38 respectivamente.</p> <p>Queda pendiente el análisis global de resultados obtenidos y observaciones que se realizará en la próxima reunión de la Unidad de Conserjerías prevista para el día 2/11/17 donde se valorarán los resultados y se incorporarán las propuestas de mejora que se puedan derivar de los mismos.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de la encuesta según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad de dichos resultados y los análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se valora positivamente el incremento de los valores del nivel de satisfacción y percepción de la mejora en relación al año anterior.</p>



Se recomienda estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes si persiste la baja tasa de participación en la encuesta de satisfacción del PAS en próximos ciclos de gestión.