

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.****PROCESO CLAVE** PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:****AUDITORES :**

- Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso)
-

RESPONSABLE DE UNIDAD:

- Francisco Javier García García. Director técnico del Servicio de Deportes.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda que la Unidad formalice la comunicación de la supresión del compromiso no integrado "Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura" mediante los cauces establecidos por el sistema, de forma que no siga apareciendo, año tras año, en la documentación asociada a la Unidad. ▪ Se señala el incumplimiento de compromiso No integrado "Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos, alegando la Unidad que no ha realizado mediciones de satisfacción por considerar que la encuesta no es operativa y que es necesario iniciar un proceso de revisión de la encuesta. ▪ El retraso en la comunicación de una solicitud ha provocado una desviación negativa en las mediciones del indicador I.[PC 03.121]-07 que si bien no es significativa, ha supuesto el incumplimiento del compromiso asociado. Ante esta situación, se recomienda la adopción de las medidas que garanticen la respuesta en plazo. ▪ El indicador "I.[PC 03.122]-12 Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión" ha registrado mediciones muy por encima del valor objetivo debido a un adelanto en la fecha de publicación, por lo que se recomienda que de persistir esta situación en los próximos ciclos de gestión, se ajuste el objetivo del indicador a la realidad de su gestión.

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	

7.- 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.

Encuestas de	No se ha podido verificar la realización de la encuestas puesto que, según señala la
---------------------	--



Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<p>Unidad, la escasa participación de los usuarios y su saturación por la gran cantidad de encuestas que reciben hace necesario realizar un proceso de revisión de su sistema de encuestas.</p> <p>No obstante, y si bien el equipo auditor, considera que las tendencias en las mediciones de las encuestas pudieran indicar la necesidad de estudiar otras vías de medición de la satisfacción de los clientes, esta circunstancia no exime la realización de la encuesta en tanto estas alternativas no se hayan implementado.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>Se recomienda que la Unidad tome las medidas necesarias para que el proceso de revisión de su sistema de encuesta se realice garantizando mediciones de satisfacción en todos los ciclos de gestión.</p>
8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 2 implantadas, 2 en proceso y 2 no procede</p> <p>Auditoría Interna: 1 implantadas, 2 en proceso y 1 No implantada</p> <p>Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	
9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	<p>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Francisco Javier García García. Director técnico del Servicio de Deportes.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso)

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 03.11]-02-[SDEP] Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	NP			
I.[PC 03.11]-04 Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles. 3.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitud, todas las confirmaciones de la asignación de espacios de reservas periódicas para docencia e investigación.	100%	X 100%		
I.[PC 03.121]-07 Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles. 5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95% de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	>=95 %		X 93,3 3%	
I.[PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	>=95%	X 100%		
I.[PC 03.122]-12 Número de días que con antelación al	>=7	X 61		La excesiva diferencia entre el resultado del indicador y el valor objetivo, se debe a que se adelanta el periodo de publicación a



<p>inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.</p> <p>7.- Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud.</p>				antes de verano
<p>I.[PC 03.122]-13 Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.</p> <p>8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.</p>	>=95%	X 100%		
<p>I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.</p>	<=2%	X 0%		
<p>I.[PC 03.2]-16-[SDEP] Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio</p> <p>10.- Comunicar el 100 % de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.</p>	100%	X 100%		
<p>I.[PC 03.2]-17 Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.</p>	NP	31051 Jaén 12203 Linares		
<p>I.[PC 03.2]-18 Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA</p>	NP	71,75 % Jaén 40,12 % Linares		
<p>I.[PC 03.2]-19 Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son ubicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.</p> <p>11.- Publicar el 95 % de los</p>	>= 95 %	X 100%		



periodos de horarios especiales de instalaciones que modifiquen los oficiales, con 7 días de antelación al comienzo de los mismos.				
Valoración de auditoría	<p>Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017. No obstante se señalan las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si bien la Unidad señala en las actuaciones de auditoría que se ha comunicado a CT s la supresión del compromiso no integrado “ Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura” y ello a pesar que es una actuación contemplada en los informes de auditoría desde año 2015” , parece ser que no se ha realizado por el cauce formalizado para que se proceda a su supresión del sistema durante este ciclo de gestión, por lo que recomendamos que se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables de forma que la documentación esté actualizada y se ajuste a los procesos de la Unidad. - Se señala el incumplimiento de compromiso No integrado “ Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias señalando la Unidad que la no realización de la encuestas se debe a que no es operativa y es su intención realizar la revisión de su sistema de encuesta para que sea más eficiente. No obstante, consideramos que se deben de tomar las medidas necesarias para que mientras el proceso de revisión no concluya, se obtenga información sobre la satisfacción de los usuarios de la Unidad. - El retraso en la comunicación de una solicitud ha provocado una desviación negativa en las mediciones del indicador I.[PC 03.121]-07 que si bien no es significativa, ha supuesto el incumplimiento del compromiso asociado. Ante esta situación, se recomienda la adopción de las medidas que garanticen la respuesta en plazo. - La publicación del procedimiento para la solicitud de reservas periódicas se ha realizado antes del verano lo que ha provocado que el indicador I.[PC 03.122]-12 registre mediciones muy por encima del valor objetivo por lo que se recomienda que, de persistir esta situación, se ajuste el objetivo del indicador a esta nueva circunstancia. 			

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
1.- Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura.	Porcentaje de días que el cuadrante de uso de instalaciones está puesto a disposición de la reserva en atención directa con 4 días de antelación (calculado con el número de incidencias registradas de retraso en tener disponible la reserva).	>=95 %			Se presenta una situación de incertidumbre en el proceso de auditoría puesto que la Unidad señala la comunicación a Coordinación Técnica de la supresión de este compromiso, mientras que aparece como documentación remitida por la Unidad para que informe sobre su medición y seguimiento. Remitimos dicha información al SPE para que adopte las rectificaciones oportunas,



					en acuerdo con la Unidad.
2.- Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias.	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivas Universitarias en el curso académico	2		x	En este ciclo de gestión no se ha realizado ninguna medición sobre la satisfacción. Si bien la Unidad señala la comunicación de la necesidad de revisión de su sistema de encuesta.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
	x		Se computa 15 quejas, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las quejas con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
	x		Se computa 6 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados.					

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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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.
EP-08-PC03 Atención, reserva y gestión de espacios en el SAFYD.	No se realiza



Valoración de auditoría	<p>No se ha podido verificar la realización de la encuestas puesto que, según señala la Unidad, la escasa participación de los usuarios y su saturación por la gran cantidad de encuestas que reciben hace necesario realizar un proceso de revisión de su sistema de encuestas.</p> <p>No obstante, y si bien el equipo auditor, considera que las tendencias en las mediciones de las encuestas pudieran indicar la necesidad de estudiar otras vías de medición de la satisfacción de los clientes, esta circunstancia no exime la realización de la encuesta en tanto éstas no se hayan implementado.</p> <p>Se recomienda que la Unidad tome las medidas necesarias para que el proceso de revisión de su sistema de encuesta se realice garantizando mediciones de satisfacción en todos los ciclos de gestión.</p>
--------------------------------	---

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	06-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	El número de usuarios de sala de musculación y cardio presenta un marcado descenso desde 2014, especialmente en Jaén. Dato global: 55.000 en 2014; 49:000 en 2015; 42.000 en 2016. Se recomienda fomentar dichas actividades.		
Actuaciones realizadas:	Se ha puesto en marcha una herramienta que pretende acercar a la comunidad universitaria a esta instalación concretamente. Se trata del concepto "UJA.Gym" que engloba el acceso a la sala de musculación, cardio y actividades por usos a un precio muy competitivo.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	07-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se anima a medir el volumen de peticiones no cubiertas, dado que es un reflejo del grado de adecuación de las instalaciones a la demanda del cliente, además de suponer un "coste de oportunidad".		
Actuaciones realizadas:	La peticiones de instalaciones para uso individual que no se pueden atender no se pueden medir actualmente con la herramienta informática de la que disponemos. Es estudio de su implementación nos inclina hacia la no viabilidad del mismo.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	08-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	Podría ser útil incorporar indicadores respecto al grado de uso de los “bono-UJA”, con el fin de gestionar su evolución y necesidades de refuerzo del producto.
Actuaciones realizadas:	El bono UJA como tal ha sido sustituido por la nueva herramienta bono UJA.Gym con un mayor abanico de servicios. Tendremos datos sobre esta herramienta en el siguiente ciclo de gestión.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación

Código:	09-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda recoger y centralizar todas las actividades de mantenimiento externalizadas, con el fin de garantizar el seguimiento de las mismas de forma planificada (asegurar que se hacen).		
Actuaciones realizadas:	Las actividades de mantenimiento se controlan y se les realiza el seguimiento desde su inicio hasta su finalización a través del indicador I.[PC 03.2]-15		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	10-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se anima a establecer parámetros de temperatura más precisos en salas (musculación, cardio, indoor), tratando de fijar condiciones de actividad más precisas para su control.		
Actuaciones realizadas:	En las salas de musculación y cardio no disponemos de herramientas que permitan controlar la temperatura, ya que no están climatizadas. En las salas donde si disponemos de climatización estamos realizando la misma a demanda de los usuarios y monitores. Existe notificación a los técnicos de instalaciones para que procedan en este sentido.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	11-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	Respecto a la realización de encuestas de satisfacción de usuarios, se recomienda buscar información complementaria que facilite conclusiones de su percepción (ejemplo: reuniones con usuarios o similar, focus groups, etc).
Actuaciones realizadas:	Dado el escaso nivel de participación de los usuarios en este tipo de encuestas, se han solicitado al SPE dos actuaciones concretas. Una , eliminar las encuestas post servicio incluyéndiolas en las encuesta globales de percepción; la otra trabajar en la línea de "grupos de interes o focales". En esta última se está trabajando junto con el SPE.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	33- 2017- AIS	Naturaleza:	Indicadores.
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda con respecto al indicador I.[PC 03.13]-15 "Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios" valorar la conveniencia de revisión del valor objetivo de forma que permita el ajuste con las mediciones, muy por debajo del objetivo, arrojadas en los anteriores ciclos de gestión.		
Actuaciones realizadas:	Se estudia por parte del servicio y se propone ajustarlo en base a los datos obtenidos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	34- 2017- AIA	Naturaleza:	Compromisos de calidad
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	<p>No obstante, en relación a los compromisos de calidad no integrados se recomienda:</p> <p>-Suprimir del sistema el compromiso no integrado " Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura" puesto que la automatización del servicio a través de la plataforma SIGEC no requiere el mantenimiento del formato papel. La actuación de modificación se anota en el Informe de Auditoría Interna correspondiente al ciclo de gestión 2015.</p> <p>-Si bien la Unidad ha considerado conveniente no realizar una segunda medición sobre la satisfacción de los usuarios sobre la reserva de espacio alegando la escasa tasa de participación y la saturación de los usuarios por la cumplimentación reiterativa de encuestas, consideramos que este tipo de actuación debe ser comunicado a Coordinación Técnica, mediante los cauces establecidos por el Sistema, de forma que se analicen la conveniencia de implementar otras alternativas de medición de la satisfacción que garanticen la orientación al cliente y la mejora continua.</p>		



Actuaciones realizadas:	Se ha suprimido del sistema el compromiso no integrado descrito anteriormente y se ha comunicado al SPE la inclusión de nuestras encuestas en el sistema general al igual que el resto de servicios.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación

Código:	35-2017-AIA	Naturaleza:	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Indagar si la empresa encargada del servicio de limpieza está tomando alguna medida para avisar sobre las condiciones en el uso de los espacios o evitar su utilización cuando el suelo se encuentre mojado, puesto que puede provocar situaciones de riesgo para los usuarios al tiempo que repercute en una mala imagen del servicio. (Exp: 2016/000401)		
Actuaciones realizadas:	Nos consta que la empresa está colocando las perceptivas señales visuales para alertar de los suelos mojados.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado en su totalidad		

Código:	36-2017-AIA	Naturaleza:	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Sistematizar la obtención de indicadores derivados del análisis cualitativo de la información que constaten la toma de decisiones para la detección de propuesta de mejoras y demanda de nuevos servicios.		
Actuaciones realizadas:	No se ha realizado ninguna actuación		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada		

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	21-2017	Naturaleza de la mejora:	Servicio
----------------	----------------	---------------------------------	----------

Proceso:	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Introducir el pago de Bono UJA Deporte anual en el proceso de automatrícula.		
Causa para su implantación:	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.		
Objetivo de la mejora:	Facilitar al alumno la adquisición del Bono UJA Deporte evitando el trámite que existe en la actualidad para esta nueva herramienta.		
Recursos previstos:	Adaptación del software de gestión y proceso de automatrícula		
Responsable de implantación:	Director Técnico del servicio		
Previsión de resultados:	Optimizada para el inicio del proceso de automatrícula para el curso 2017/18.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se incluyó el pago del bono en el proceso de matrícula facilitando al usuario su tramitación y recogida.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	IMPLANTADA		

Código:	22-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.	
Proceso:	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción de la mejora:	Registrar en las picadas de los accesos de musculación de Jaén y Linares, de qué forma se hizo la picada (tipo de bono, ticket)			
Causa para su implantación:	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.			
Objetivo de la mejora:	Facilitar la identificación del tipo de acceso en función de la categoría del usuario.			
Recursos previstos:	Adaptación del software de gestión			
Responsable de implantación:	Director Técnico del servicio			
Previsión de resultados:	Optimizada para el inicio del curso 2017/18.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero de 2017	Finalización:	sep-17



Descripción de resultados obtenidos:	<i>sse obtienen datos ahora de accesos por tipo de bono o ticket.</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.