



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.	
PROCESO CLAVE	PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/10/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARÍA DEL ROSARIO RAMOS DÍAZ</li> <li>▪ JOSÉ L. PEDROSA DELGADO</li> <li>▪ JOSÉ MANUEL ÁRBOL VALVERDE (observador)</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PEDRO SERRANO PÉREZ. Jefe de Servicio de Personal.</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	PC 03.11 GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA. UNIDAD DE CONSERJERÍA

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS	
<p><b>Objetivo 2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b>, 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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".</p>	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1.- Una vez verificados los registros de actividad objeto de esta auditoría, se detecta por parte del equipo auditor un riesgo en el sentido de ausencia de coordinación de todos los agentes implicados en el proceso en cuanto a las fechas de aprobación y comunicación del POD así como los plazos establecidos en el mismo, teniendo como resultado que no se comunica a la Unidad de Conserjerías de forma anticipada el cronograma por lo que si no se dispone del mismo, con el tiempo suficiente, no es posible garantizar la asignación de espacios en tiempo y de forma segura. Se recomienda tomar medidas de coordinación a los agentes implicados para garantizar de forma eficaz la asignación de espacios.</p> <p>2.- Por otra parte, en la actualidad la asignación de espacios se realiza de forma manual y con ausencia de automatización como consecuencia de ello, se están asignando espacios con tablas excel. Teniendo en cuenta la carga de trabajo que este proceso conlleva, se recomienda la puesta a disposición de la Unidad y de los agentes implicados de herramientas informáticas que garanticen la fiabilidad y seguridad de la información y ejecución del proceso.</p>
<p><b>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos</b>, que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.</p>	
Valoración.	Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas en espacios docentes, sin embargo en espacios no docentes, se observa falta de coordinación en las mediciones de los indicadores asignados.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se observa que los datos son recogidos, aunque no de forma generalizada, se recomienda que realicen las mediciones en tiempo y forma correcta en espacios no docentes.</p> <p>1.- Los siguientes indicadores se evidencian mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total. I.[ PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios. Valor Objetivo 100 %</p>



I.[ PC 03.121]-08 Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables. Valor Objetivo 100 %

I.[ PC 03.122]-10 Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios. Valor objetivo 100%

I.[ PC 03.122]-11 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. Valor objetivo 100%

I.[PC 03.13]-14 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto. Valor objetivo 100%

2.- El siguiente indicador no está medido, siendo su periodicidad de medición continua.

I.[ PC 03.2]-19 Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud. Valor objetivo 100%

3.- El siguiente indicador está en suspensión provisional desde 2014.

I.[ PC 03.2]-16 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades. Valor objetivo 100%.

Desde 2014 sin mediciones, pendiente de solución técnica sobre su medición.

**Se recomienda la realización de una No Conformidad Interna que permita a la Unidad realizar las mejoras necesarias para la sistematización de la obtención de los datos de los indicadores de Espacios No Docentes, la toma de medidas correctoras para el indicador No medido y adoptar las decisiones oportunas respecto al indicador en suspensión provisional.**



## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	PC 03.11 GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA. UNIDAD DE CONSERJERÍA
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ JUAN CARLOS CAZALILLA CRUZ (ENCARGADO DE EQUIPO)</li> <li>▪ BLAS MORILLAS MORILLAS (TÉCNICO ESPECIALISTA).</li> <li>▪ CAROLINA CRUZ CEREZO</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARÍA DEL ROSARIO RAMOS DÍAZ</li> <li>▪ JOSÉ L. PEDROSA DELGADO</li> <li>▪ JOSÉ MANUEL ÁRBOL VALVERDE</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:15 horas del día 21/10/2019 con en las dependencias de la Unidad de Conserjerías del Edif- B-4 y A-3

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

Registro de Asignación de Aula para el primer cuatrimestre del Grado de Gestión y Administración Pública de la asignatura de Introducción a la Informática de Gestión.

El proceso comienza con la comunicación a la Unidad a través de correo electrónico del día 3/07/2019 indicando el horario y la plantilla de necesidades especiales.

Con fecha 17/07/2019 se envía la asignación de espacios por parte de la Unidad de Conserjerías al Aula 1-B5 y el aula de Informática I33.

Posteriormente se incluye en la planificación general de la unidad y base de datos de reservas.

Con fecha 26/7/2019 queda el horario definitivo con las modificaciones incluidas, si las hubiere.

Registro de modificación de espacios.

La solicitante M.A.M del Grado de Educación Primaria solicita cambio de aula para la asignatura Didáctica General de Educación Primaria. El Aula asignada era la I-31, pero por problemas de capacidad del espacio asignado, debe realizar un cambio de aula.

Solicitud el 16/10/2019 a las 10:59 horas, con respuesta por correo electrónico el 16/10/2019 a las 11:47, asignando el nuevo espacio: aula 21 del Edif. B-4.

En la misma comunicación a la solicitante, se pone en copia al Vicedecanato para su constancia y actualización de la publicación en la Facultad.

Se constata la asignación de las aulas en ambos edificios y la inclusión de la modificación en la planificación y base de datos.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

1.- Una vez verificados los registros de actividad objeto de esta auditoría, se detecta por parte del equipo auditor un riesgo en el sentido de ausencia de coordinación de todos los agentes implicados en el proceso en cuanto a las fechas de aprobación y comunicación del POD así como los plazos establecidos en el mismo, teniendo como resultado que no se comunica a la Unidad de Conserjerías de forma anticipada el



cronograma por lo que si no se dispone del mismo, con el tiempo suficiente, no es posible garantizar la asignación de espacios en tiempo y de forma segura.

Se recomienda tomar medidas de coordinación a los agentes implicados para garantizar de forma eficaz la asignación de espacios.

2.- Por otra parte, en la actualidad la asignación de espacios se realiza de forma manual y con ausencia de automatización como consecuencia de ello, se están asignando espacios con tablas excel. Teniendo en cuenta la carga de trabajo que este proceso conlleva, se recomienda la puesta a disposición de la Unidad y de los agentes implicados de herramientas informáticas que garanticen la fiabilidad y seguridad de la información y ejecución del proceso.

**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
I.[PC 03.121]-06 Espacios no docentes	100 %	trimestral				Se evidencia mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total.
I.[PC 03.121]-08 Espacios no docentes	100 %	Semestral				Se evidencia mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total.
I.[PC 03.122]-10	100 %	trimestral				Se evidencia mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total.
I.[PC 03.122]-11	100 %	trimestral				Se evidencia mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total.
I.[PC 03.13]-14	100 %	semestral				Se evidencia mediciones del indicador, pero no agrupación del dato total.
I.[PC 03.2]-16	100 %	continuo		x		Según ficha del indicador está pendiente su resolución técnica desde 2014.
I.[PC 03.2]-19 Espacios no docentes	100 %	continuo		x		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas en espacios docentes, sin embargo en espacios no docentes, se observa falta de coordinación en las mediciones de los indicadores asignados.					

Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos	
<b>Indicador</b>	I.[PC 03.11]-01
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifican comunicaciones por correo electrónico con los horarios asignados el día 17/07/2019. Se cumplen los valores objetivos para este indicador.
<b>Observaciones</b>	
<b>Indicador</b>	I.[PC 03.11]-02
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifican tres modificaciones el día 2/10/2019, cumpliendo todas los requisitos necesarios para su integridad.
<b>Observaciones</b>	



<b>Indicador</b>	I.[PC 03.11]-03
<b>Integridad de los datos</b>	Se verifica el registro del día 2/09/2019, a las 10:19 horas de modificación y contestación el mismo día a las 12:25, cumpliéndose el plazo establecido en el objetivo.
<b>Observaciones</b>	