


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.

PROCESO CLAVE	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	27/01/2014
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinador. ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ M^a Dolores Sánchez Cobos. ▪ Tomás García Lendínez.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, puesto de la Unidad). M^a Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad. ▪ Unidad de Actividades Culturales. Manuel Correa Vilches. Coordinador de Calidad de la Unidad. ▪ Servicio de Deportes. Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes. ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales. José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio.

SERVICIO DE DEPORTES
INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.
1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No están pendientes de verificación no conformidades para esta Unidad en este proceso.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, registros asociados y prestación del servicio. Destaca el avance constante en facilitar a los usuarios la tramitación de su participación en las actividades y servicios prestados por la Unidad, a través del Espacio Web que concentra todas las operaciones on-line que se pueden realizar.
- **Se indican las siguientes observaciones:**
 1. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de facilitar el sistema de control de la facturación de los proveedores respecto a la prestación de servicios para actividades dirigidas, en el sentido de que pueda detallarse en la factura la correspondencia entre las horas facturadas y el periodo temporal en el que se han realizado la prestación de servicio.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.



- Se verifican las mediciones y el cumplimiento, en general, de los objetivos de los indicadores, valorándose positivamente los niveles de eficacia en los plazos de gestión. Se realiza las siguientes recomendaciones.

- **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”.**
 1. Este indicador presenta una ligera desviación en términos absolutos pero significativos en los términos de la descripción y cálculo del indicador. Se recomienda valoración por la Unidad de su revisión a efectos de que represente de forma más real el valor aportado en el plazo de gestión, especialmente si es un compromiso de calidad.

- **I. [PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”.**
 2. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de revisar el valor objetivo del indicador, si bien se cumple el valor objetivo establecido, puede analizarse los riesgos para el siguiente ciclo de gestión, tal como tiene identificado la Unidad y proceder, en su caso a revisión, especialmente si es un compromiso de calidad.

- **General.**
 3. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de revisar los valores objetivos en los indicadores en el que las mediciones evidencian un alto nivel de control y capacidad de la gestión de los procesos. Orientativamente se indican: I. [PC 11.13]-08.

4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Se valora con la Unidad el análisis realizado de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría Interna anual 2013.

SERVICIO DE DEPORTES

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas. Servicio de Deportes.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes. ▪ Álvaro Trujillo González. Responsable del Área de Actividades. ▪ Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico Especialista de Deportes. ▪ Paqui Quero Haro. Administración.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 09:30 horas del día 27/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Deportes.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>INDICADORES</p> <p>Se verifica la medición de indicadores así como el cumplimiento de los objetivos establecidos alcanzando los valores que se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-08 “Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas” (curso 2012/2013), con un porcentaje de ocupación del 98,23% (1444 plazas ocupadas de 1470 ofertadas) superando el valor del objetivo de 85%. Esta medición se encuentra segmentada por Campus. 2. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-09 “Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas” (curso 2012/2013), con un porcentaje de 51,80 % (748 de 1444 inscripciones). Esta medición se encuentra segmentada por Campus. Se realiza el análisis de tendencia que es creciente, debido a que se ha ampliado también a los usuarios externos, mediante la plataforma publicada en web en la que se indica la posibilidad de solicitar clave para realizar la solicitud. 3. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-10 “Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas”, con un porcentaje de 57,52 %. En el análisis se indica una mayor participación de usuarios externos. Se verifica que se revisa la gestión de las asistencias y en función de estas se amplía la participación de los solicitantes que están en la lista de espera, control que se verifica por la monitora de la actividad con un parte formalizado. Otras opciones realizadas por la Unidad es la programación de estas actividades en turnos más aceptados por los usuarios.



4. Se verifica la medición del indicador 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”, con un porcentaje del 100% (116 solicitudes registradas), cumpliéndose el objetivo establecido ($\geq 95\%$).
5. Se verifica la medición del indicador 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”, con un porcentaje del 75%, no cumpliéndose el objetivo establecido ($\geq 100\%$).
- Se realiza por la Unidad análisis de la desviación. Se computan 4 convocatorias con los siguientes datos en día: 14-23-7-12, lo que significa que tres convocatorias mejoran los días de antelación establecido en el objetivo de gestión y una de ellas no se alcanza por tres días. En concreto, fue convocada el día 07/03/2013 y el inicio del plazo de inscripción comenzó el día 14/03/2013. La unidad considera que se produjo el retraso por trámites internos previos a la elaboración final de la convocatoria, además de ser coincidente con el inicio de las actividades de docencia en las instalaciones, aspecto que condiciona al resto de las actividades por ser prioritario.
6. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-13 “Número total de participantes en competiciones propias”, con un valor anual de 1594 (18 competiciones). La tendencia es analizada, indicando su disminución por la participación interna a pesar del incremento del número de competiciones, concluyendo que es debido a la menor disponibilidad de tiempo de los alumnos por mayor dedicación a las actividades académicas y la disminución de créditos por convalidación.
7. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-14 “Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas”, con un valor anual de 23 competiciones ofertadas, de las que se realizan 18, las no realizadas se deben a la falta de mínimo de inscripciones de acuerdo con normativa interna y la cuarta por razones climatología.
8. Se verifica la medición del indicador 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”, con un porcentaje del 100% (se computa 19 competiciones por desglose individualizado en algún supuesto), cumpliéndose el objetivo establecido. Se verifica las anotaciones de los tiempos de gestión por competiciones.
9. Se verifica la medición del indicador 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”, con un porcentaje del 100% (se computa 16 competiciones propias por agrupación), cumpliéndose el objetivo establecido. El Tiempo medio es de 24,4 días de antelación.
10. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-17 “Porcentaje de solicitudes web, relacionadas con competiciones propias, tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción”, con un porcentaje del 100%, cumpliéndose el objetivo establecido (se computa 195 solicitudes web), con un tiempo medio es de 0,72 días, desglosado: en el mismo día 77 solicitudes (40%), en un día 90 solicitudes (47%) y en dos días 24 solicitudes (13%).
11. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-18 “Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España Universitarios”, con un valor anual de 109 (se computa 12 competiciones).



12. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-19 “Porcentaje de participaciones en CAU y CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados”, con un porcentaje del 100%, cumpliéndose el objetivo establecido, con un tiempo medio es de 10,25 días de antelación.

13. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”, con un porcentaje del 90, 53% (516 plazas ocupadas de 570 ofertadas sobre un total d 25 actividades), cumpliéndose el objetivo establecido ($\geq 90\%$). Se indica el análisis de riesgo del cumplimiento de este objetivo y la causa por disminución de participación de alumnos por mayor dedicación a la actividad académica.

14. Se verifica la medición del indicador I. [PC 11.13]-21 “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”, con un porcentaje del 96,67 %, cumpliéndose el objetivo establecido ($\geq 95\%$) con un tiempo medio es de 17,67 días de antelación.

15. Se consulta los resultados de un compromiso de calidad sobre el mínimo de competiciones con un objetivo de 25, con un total de 26 (3 de ellas de ámbitos de participación de Institutos).

GESTIÓN DEL PROCESO.

Se verifica la trazabilidad del proceso y existencia de registros asociados al mismo a través del seguimiento de los siguientes expedientes de actividades:

1. Pilates 1 (3^{er} turno 2013). Convocatoria publicada (07/03/2013), número de plazas ofertadas en convocatoria 25, apertura del periodo de inscripción (14/03/2013). Se verifica 32 solicitudes en el listado y la constatación de la adjudicación según el criterio de orden temporal de la solicitud, comprobándose la aplicación correcta en la solicitud de AMG (18/03/2013). Este mecanismo se garantiza a través de la herramienta de la plataforma que avisa automáticamente la disponibilidad de plazas.

Se verifica el control del pago realizado por la usuaria (25 euros) con comprobación de aplicación y abono correcto de tarifas según tipo de usuario.

Respecto al desarrollo de la actividad, se verifica, previamente las especificaciones técnicas del desarrollo de la actividad dirigida contenidas en el proyecto técnico para el desarrollo de la actividad que presento la empresa adjudicataria del servicio de monitores. Se comprueba, asimismo, el listado de monitores y la ficha correspondiente.

Se verifica el desarrollo de la actividad programada entre las fechas 01/03/2013 y 30/04/2013, la hoja de control de asistentes, hoja de control de la asistencia de la monitora de acuerdo con los días de actividad programados, y la identificación de la monitora (P JL), constatado con el listado de monitoras y ficha (titulación y formación específica).

Se procede a verificar la gestión del pago al proveedor, con factura de fecha de 31/03/2013, del proveedor AOSSA Servicios Deportivos, en la que se especifica la facturación de 28 horas y con importe según contrato (21,25, con total de 5945 euros), La factura está conformada por el Director Técnico del Servicio de



Deportes, previa verificación y comprobación del ajuste de los facturados con la prestación del servicio. AQUÍ SUGERENCIA

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica las mediciones de los indicadores y, en general, el cumplimiento del valor objetivo, así como la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados. Se destaca el avance constante en facilitar a los usuarios la tramitación de su participación en las actividades y servicios prestados por la Unidad, a través del Espacio Web que concentra todas las operaciones on-line que se pueden realizar.

Se indican las siguientes observaciones:

2. El indicador 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”, presenta una ligera desviación en términos absolutos pero significativa en los términos de la descripción y cálculo del indicador. Se recomienda valoración por la Unidad de su revisión a efectos de que represente de forma más real el valor aportado en el plazo de gestión, especialmente si es un compromiso de calidad.

3. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de revisar los valores objetivos en los indicadores en el que las mediciones evidencian un alto nivel de control y capacidad de la gestión de los procesos. Orientativamente se indican: I. [PC 11.13]-08.

4. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de revisar el valor objetivo del indicador I. [PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”, si bien se cumple el valor objetivo establecido, puede analizarse los riesgos para el siguiente ciclo de gestión, tal como tiene identificado la Unidad y proceder, en su caso a revisión, especialmente si es un compromiso de calidad.

5. Se recomienda a la Unidad que estudie la posibilidad de facilitar el sistema de control de la facturación de los proveedores respecto a la prestación de servicios para actividades dirigidas, en el sentido de que pueda detallarse en la factura la correspondencia entre las horas facturadas y el periodo temporal en el que se han realizado la prestación de servicio.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Sin especificaciones

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013



Código:	141-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se observa que en las hojas de control asistentes a la actividad dirigida que realiza el monitor no se especifica la identidad de éste. Se propone a valoración por el servicio de Deportes el estudio de la conveniencia de identificar el responsable del control de asistencia		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: verificado en ficha la identificación.		

Código:	144-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC.11.13. Gestión de las Actividades Físico Deportivas		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda que se valore si es necesario establecer sistemas de verificación de datos que minimicen los errores puntuales, determinar criterios previos que evidencie la integridad en el cálculo del indicador para los supuestos en los que el porcentaje de ocupación dependa del número efectivo de asistentes a la actividad y no de una determinación previa en convocatoria		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: verificado medición de indicadores del actual ciclo de gestión.		