


INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.
PROCESO CLAVE | **PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS**
FECHA DE REALIZACIÓN INFORME DE AUDITORÍA: | 27/9/16

AUDITORES :

- M^ª del Rosario Ramos Díaz. Auditor Coordinador del Proceso.
- Ana Isabel Uceda Cobas. Auditora.

RESPONSABLES DE UNIDAD:

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

PROCESOS DE LA UNIDAD

- **Servicio de Deportes (SDEP)**

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Deportes [no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos].

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración. El Servicio de Deportes no presenta No conformidades internas.

Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.

Valoración. Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.

Observaciones/ Recomendaciones 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.

Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

Valoración. El Servicio de Deportes no presenta compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

Observaciones/ Recomendaciones

Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

Valoración.

- Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y su resolución.
- El Servicio de Deportes no presenta información directa de clientes.

Observaciones/ Recomendaciones



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE			
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.			
AUDITORES	Auditor coordinador de proceso: M. ^ª del Rosario Ramos Díaz. Auditor/es: Ana Isabel Uceda Cobas.		
UNIDAD	▪ Servicio de Deportes (SDEP)	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪ Francisco Javier García García
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.		De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.		Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.		Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.		De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.

1.-No Conformidades.

No procede

2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
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.	100%	Semestral (cuatrimestres académicos)	Si 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.	>=95 %	Continua	Si 100%		
I.[PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	>=95%	Continua	Si 100%		



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.	>=95%	Por convocatoria	Si 100%		
I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	<=2%	Semestral	Si 1º semestre 0.12%		El indicador muestra resultados muy por debajo del valor objetivo
I.[PC 03.2]-16-[SDEP] Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	100%	Continua	Si 100%		
I.[PC 03.2]-19 Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	>= 95%	Continua	Si 100%		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio de Deportes ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso PC 03. Gestión de espacios, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el total cumplimiento de los valores objetivos establecidos.</p> <p>No obstante, 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</p>				

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

Compromiso de calidad incumplido 2015	Indicador asociado	Objetivo	Valor obtenido 2015	Plan de Acción		Descripción	Previsión de resultados 2016 (en relación con el indicador asociado)
				Sí	No		
Valoración de auditoría		No procede.					

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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	
116-Con respecto a la sala de musculación la máquina de pierna donde se pueden hacer sentadillas y gemelo a partir de 70kilos no se le puede meter bien el peso, y las poleas de tríceps y	X		Se subsana a la incidencia y se le sugiere a la usuaria que este tipo de acciones puede comunicarlás a la persona que facilita el acceso a la instalación para actuar con mayor celeridad sobre el		X	



bíceps tienen las cuerdas súper gastadas por favor cámbienlas para el mejor funcionamiento.			problema.			
166-Tras abonar la reserva de actividades físicas por usos para dos sesiones en dos horas y días diferentes, no se formalizó la reserva correctamente y he tenido que volver a abonar en ventanilla o quedarme sin poder realizar la actividad por no haber disponibilidad de plazas. Ruego arreglen el problema con la caja rural y me devuelvan los 2 euros perdidos.	X		Se informa a la usuaria sobre la forma correcta de realizar la reserva, se le proporciona tutorial y se solicita a Caja Rural el abono correspondiente.		X	
244- Hola soy J.A M. y quería hacer una reclamación sobre el Trofeo Abierto 'Universidad de Jaén' de Squash que se celebró el día 23 de Abril del 2016. Cuento los hechos y luego expongo mi reclamación. Este año se celebraba un campeonato con 2 categorías, una para universitarios y otra en abierto para cualquier persona, yo me apunte en el plazo de inscripción para la categoría en abierto (no universitaria) ya que este año no soy universitario. El día del campeonato nos presentamos 12 personas (2 universitarios y 10 no universitarios) por lo que al no asistir el mínimo de 8 participantes para la categoría universitaria esta no tendría trofeo, entonces supongo que todos jugamos en la categoría en abierto (no universitarios) (digo supongo porque el día del campeonato no nos enteramos muy bien ya que el organizador del torneo era ajeno a la universidad y no hubo ningún responsable del servicio de deportes organizando el torneo). Entonces el organizador del	X		Se comunica al usuario el problema de comunicación que ha existido entre los organizadores del trofeo. Así mismo se explica la no presencia de los técnicos del Servicio de Deportes debido a que estaban ocupados en otras expediciones por lo que no pudieron atender este evento personalmente. Intentarán planificarlo mejor en próximas ediciones.		X	



torneo hizo 4 grupos de 3 personas, 2 grupos iban por un lado y otros 2 iban por otro lado y el 1º de un grupo se enfrentaba al 2º del otro grupo y los dos ganadores se enfrentaban entre ellos y yo me quedé campeón total de mis dos grupos y Guillermo Sánchez el campeón total de sus 2 grupos. La final entre los dos no se jugó porque era tarde y se decidió no jugarla (lo decidimos los 2 finalistas y el organizador).

Hoy 5 de Mayo se ha celebrado la Fiesta del Deporte para dar los trofeos a los campeones y subcampeones de las distintas modalidades deportivas a la que he asistido ya que entendía que uno de los trofeos era para mí y cual es mi sorpresa que en la categoría de squash no universitario (trofeo abierto de squash) a mí no me han nombrado para recoger el premio y se lo han dado a Guillermo Sánchez el trofeo de campeón y a Antonio Mesa el trofeo de subcampeón (que quedo 2º de los 2 grupos del lado de Guillermo Sánchez). Al terminar el acto de entrega de trofeos he hablado con Juan Miguel Pegaron que es técnico especialista de deportes y me dijo que parece que el organizador organizó el torneo como si fuese a haber 2 categorías sin saber que la categoría universitaria no se podía celebrar por no haber el mínimo de 8 personas y a algunos ex universitarios los contó como universitarios y de ahí viene el error.



<p>Mi reclamación es que al haber 2 trofeos deberían darlos a los 2 campeones ya que todos jugábamos en la misma categoría. No he podido reclamarlo antes ya que al mandarnos el correo con la invitación a la Fiesta del Deporte con el cuadro de honor con los premiados, en las 2 categorías de squash no ponía los nombres de los ganadores, solo ponía Por determinar, porque si llego a ver un nombre distinto al mío hubiese contactado con el Servicio de Deportes para ver que ha pasado. Y también quiero exponer mi queja sobre que en el torneo no hubiese ningún responsable de la universidad que supiese perfectamente como organizar el torneo. Para terminar no se como se puede solucionar esto pero estoy muy disgustado por no obtener el trofeo que a pesar de la confusión del organizador creo que me pertenece. Espero haber dado la máxima información posible para que puedan resolver el problema de la mejor manera. Si necesitan algún dato o ponerse en contacto conmigo estoy a su disposición. Espero noticias sobre este problema. Un saludo y muchas gracias.</p>					
<p>278-Mi queja está relacionada con el 'Servicio de Actividades Físicas y Deportivas' de la Universidad de Jaén en dos aspectos concretos: - El primero centrado en la gestión general de este servicio por parte de la universidad de Jaén el cual, a mi parecer, lleva a cabo un trato diferenciado y discriminatorio entre los</p>	X		<p>Se informa al usuario de los factores que determinan las actividades deportivas que se ofertan y que concretamente en el Campus de Linares se han tenido que cancelar diversos cursos y actividades por falta de usuarios. A su vez se le explica el procedimiento habitual para la realización de actividades en la naturaleza con el consiguiente desplazamiento de los</p>	X	



<p>campus universitarios de Jaén y de Linares. Esto se debe a que la oferta de actividades deportivas en Linares es considerablemente inferior a las ofertadas en Jaén, por lo que este servicio de actividades deportivas crea un agravio comparativo palpable en cuanto a calidad del servicio prestado así como en la cantidad de actividades y, o, servicios ofertados</p> <p>- El segundo se centra en las 'actividades en la naturaleza', en especial en las desarrolladas en el 'medio acuático' y más concretamente en la actividad 'DESCENSO DE CAÑONES IV (CERRADA DE UTRERO)' con fecha de realización el pasado día 31 de Mayo. Ese día, Yo, Alberto Peralta Casado, me disponía a disfrutar de mi reserva para dicha actividad mencionada antes. Como resido en Linares, es lógico que para disfrutar de esta actividad me veo en la necesidad de desplazarme en mi vehículo personal desde mi localidad a Jaén recorriendo los 50 km que aproximadamente distan ambas ciudades. Por tanto ya encontramos dos diferencias claras entre los usuarios de un campus y el otro, desde Linares hay que realizar 50 km de desplazamiento (1) y a parte sufragar los gastos de dicho desplazamiento (2). Además de esto, el lugar de salida indicado en la 'hoja informativa de la actividad descenso de cañones IV' no especifica y ni aclara el lugar concreto donde ha de reunirse el grupo para emprender la salida para la realización de la actividad, simplemente indica que la salida se realizará a las 9:00</p>		<p>usuarios que residen fuera de la capital de Jaén. Además se le devuelve la tarifa de la actividad in-situ y se intenta localizar al conductor para que se diera la vuelta sin éxito.</p>			
---	--	---	--	--	--



<p>horas desde el pabellón polideportivo de la uja, el cual, como cualquier polideportivo, abarca una amplia extensión de terreno y cuenta con varios accesos, todos ellos susceptibles de ser un lugar apropiado para la reunión de un grupo de personas que se disponen a realizar una actividad como la que aquí se trata. Por tanto creo que la información ofrecida sobre el lugar de salida es escasa e imprecisa y obliga a conocer bien el campus de Jaén</p>						
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se verifica la tramitación de las quejas, así como las realización de acciones derivadas de su gestión, según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</p>					

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	
<p>146-Buenas noches, desde comienzo de curso estoy esperando a que oferten alguna clase de deporte de contacto, como boxeo, karate, kick-boxing, taekwondo, etc. Sé que para este curso ya no es posible, pero ojalá para el curso que viene pueda ser ofertado aquí en Linares. Gracias.</p>	X		<p>Se informa al usuario de los factores que determinan la oferta de actividades deportivas.</p>		X	
<p>184-Debido a que la universidad tiene varias actividades deportivas, es importante para el entrenamiento de los deportistas poseer una barra olímpica con disco olímpicos en la sala de musculación, ya que el trabajo con peso libre es la base para un buen entrenamiento</p>	X		<p>Se informa al usuario las limitaciones de espacio de la sala lo que impide disponer de todo el equipamiento sugerido. Se dispone del equipamiento básico con el que poder trabajar el peso libre.</p>		X	



Valoración de auditoría	Se verifica la tramitación de las sugerencias, así como las realización de acciones derivadas de su gestión, según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.
--------------------------------	---

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Valoración de auditoría	No procede.				