



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 11. GESTIÓN LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
FECHA DE REALIZACIÓN:	11: 00 HORAS-04/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas ▪ Auditor/es: Ana Isabel Uceda Cobas
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 11.13 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICAS DEPORTIVAS

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Deporte se realiza la visita de auditoría por considerarla conveniente 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica y cierra la no conformidad NCI.PC 011.SDEP-2015.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se señala como factor de riesgo para el incumplimiento del indicador "I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" el descenso en la demanda de las actividades físicas provocado principalmente por la competencia del entorno. La Unidad pretende minimizar el riesgo mediante el uso del bono de deporte cuyo reducido coste permite acceder a todas las actividades físicas y a la sala de Musculación y Cardio. ▪ Se señala como factor de riesgo para el incumplimiento del indicador "I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" la realización de este tipo de actividades en periodo lectivo y/o laboral provocando un decremento en la asistencia. La Unidad pretende minimizar el riesgo mediante la externalización de algunas de las actividades posibilitando su realización en fin de semana. ▪ El equipo auditor valora positivamente las acciones que la Unidad ha llevado a cabo para asegurar el cumplimiento de ambos indicadores, si bien recomienda que analice la evolución en sus mediciones y el impacto producido por las actuaciones implementadas, de forma que permita constatar la eficacia de las mismas o la posible necesidad de adaptar los objetivos de los indicadores a las nuevas condiciones determinadas por la influencia del entorno interno/externo.
Observaciones/ Recomendaciones	
Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los	



compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Deportes no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.
--------------------	--

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas. ▪ Se verifica la gestión de la información directa de clientes y las mejoras realizadas
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	Consultar informe de auditoría de seguimiento del PC03. Gestión de Espacios
---	---



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 11. GESTIÓN LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.			
AUDITORES	Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora		
UNIDAD	▪ Servicio de Deportes	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 CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	NCI-PC11-SDEP-2015.1
PROCESO SIGC-SUA	PC 11.13 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICAS DEPORTIVAS
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

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 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	>= 85%	Por convocatoria		X 84,59 %	Se implanta el bono universitario de deporte con objeto de ofrecer las actividades a un coste más competitivo que los gimnasios del entorno.



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.	>= 95 %	Continua	X 100%		
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 siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	100%	Por convocatoria	X 100%		
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.	100%	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	X 100%		
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.	100%	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	X 100%		
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.	100%	Continua	X 100%		
I.[PC 11.13]-19	Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los Factores de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.	100%	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	X 100%		
I.[PC 11.13]-20	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	>=90%	Continua		X 86,74 %	Se contratan servicios externos para ofertar AFN en los fines de semana de cara a incrementar la demanda de los usuarios
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.	>= 95 %	Continua	X 100%		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso "PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales", así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016. No obstante se señalan las siguientes observaciones.</p> <p>Con respecto indicador "I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas", si bien su medición dista en escasos puntos del valor objetivo, la Unidad señala como riesgo en su incumplimiento el descenso que se ha producido en la demanda de las actividades físicas provocado principalmente por la competencia del entorno, siendo la tipología de colectivo más afectada el PDI y PAS. Sin embargo, y como acción de mejora, se ha puesto a disposición de la Comunidad Universitaria un bono de deporte cuyo reducido coste permite acceder a todas las actividades físicas y a la sala de Musculación y Cardio. Con esta medida se pretende incrementar la demanda y competir con el entorno externo.</p> <p>La Unidad señala como la principal causa que inciden en el incumplimiento del indicador "I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" que gran parte de su oferta ha pasado a realizarse en periodo</p>					



	<p>lectivo y/o laboral, para ajustarse a la normativa de horas extraordinarias, lo que ha provocado un decremento de los asistentes a esta actividad. A pesar de ello, la Unidad ha llevado a cabo medidas para externalizar algunas de las actividades posibilitando su realización en fin de semana.</p> <p>El equipo auditor valora positivamente las acciones que la Unidad ha llevado a cabo para asegurar el cumplimiento de ambos indicadores, si bien recomienda que analice la evolución en sus mediciones y el impacto de las actuaciones implementadas, de forma que permita constatar la eficacia de las mismas o la posible necesidad de adaptar los objetivos de los indicadores a las nuevas condiciones reglamentarias y a la influencia del entorno exterior.</p>
--	--

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Consultar informe de auditoría de seguimiento del PC03. Gestión de Espacios