


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	7 de febrero de 2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso) ▪ M.ª del Rosario Ramos Díaz (Auditoria)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Personal y Organización Docente Unidad de Conserjerías): Felipe Piedra Martínez. Encargado de equipo. ▪ Servicio de Deportes: Francisco Javier García García. Director técnico del Servicio de Deportes.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11. Gestión de la Asignación Planificada. Servicio de Deportes ▪ PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria. Servicio de Deportes ▪ PC 03.122. Demandas externas. Servicio de Deportes ▪ PC 03.13. Preparación y Montaje. Servicio de Deportes ▪ PC 03.2. Gestión del acceso y control de espacios. Servicio de Deportes

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, 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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	
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	<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</p>



	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.
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. 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, sugerencias e información directa de clientes recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	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.
5.- 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.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica e informa del análisis de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna Anual 2015 llevadas a cabo por la Unidad y de su nivel de implementación, quedando pendiente el despliegue definitivo de siete de ellas en el siguiente ciclo de gestión. Se verifica la implementación definitiva de las propuestas de Mejora determinadas en el Ciclo de gestión 2015 y su repercusión en la gestión del proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	
6.- 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.	<ul style="list-style-type: none"> Si bien, a fecha de auditoría no se han concluido los informes finales de valoración y análisis del ciclo de gestión, se verifica la consolidación sistemática del seguimiento y análisis de los resultados de su cuadro de indicadores. Se verifica en los Informe de Indicadores y de satisfacción. Se considera las observaciones e indicaciones de los informes de auditoría, se evidencia por el seguimiento e implantación de mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica la plena operatividad del recurso [SDEP02 SIGED]-Sistema de Gestión Deportiva
Observaciones/ Recomendaciones	


INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		07/02/2016, 10:30 horas	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Ana Isabel Uceda Cobas Auditor/es: M. ^ª del Rosario Ramos Díaz (Auditora)	
UNIDAD:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Francisco Javier García García
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, 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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).	
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	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.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	
6.- Análisis de resultados.	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.	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.
---	---	--

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.122. Demandas externas. Servicio de Deportes
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso)

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 10:30 horas del día 07/02/2016 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Deportes

Evidencias. Actividades de verificación.

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

Se realiza trazabilidad del proceso mediante solicitud de reserva periódica de instalaciones deportiva presentada por JLMS el 23/09/2016 de la pista central del Pabellón para los domingos con horario preferente de 18:00 a 21:00 horas (R.[PC 03.122]-09).

Igualmente se verifica por correo electrónico, fechado el 27/09/2016, remito por la Unidad al solicitante en comunicación de la reserva del pabellón los domingos en horario de 21:00 a 22:00 horas (R.[PC 03.122]-10)

Se constata la disponibilidad y reserva del espacio mediante registro en cuadrante de instalaciones en aplicación SIGED de 02/10/2016 (R.[PC 03.122]-11 R.[PC 03.122]-12)

Por último se verifica abono de la reserva mediante tiket por valor de 6 € del 02/10/2016

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	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	Semestral (cuatrimestres académicos)			
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%	Semestral (cuatrimestres académicos)	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 %	Continua	X 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	X 100%		
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. 7.- Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con	>=7	Anual	X 8		



un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud.					
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. 8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	>=95%	Por convocatori a	X 98,91 %		
I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	<=2%	Semestral	X 0,05		
I.[PC 03.2]-16-[SDEP] Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio 10.- Comunicar el 100 % de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	100%	Continua	X 100%		
I.[PC 03.2]-17 Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	NP	Mensual	27221 Jaén 15130 Linares		
I.[PC 03.2]-18 Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA	NP	Mensual	72,53 % Jaén 41,32 % Linares		
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. 11.- Publicar el 95 % de los periodos de horarios especiales de instalaciones que modifiquen los oficiales, con 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	>= 95 %	Continua	X 100%		
Valoración de auditoría	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 2016. No obstante y en relación con los compromisos no integrados se señalan las siguiente recomendaciones:

-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.

-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 posibilidad de implantación de otras alternativas de medición de la satisfacción que garanticen la orientación al cliente y la mejora continua.

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 %			No consideramos necesario mantener activo el compromiso dado que el servicio se ha automatizado mediante la aplicación informática SIGED, lo que ha provocado la supresión del formato papel. Por otro lado, en el informe de auditoria interna del ciclo de gestión 2015, se apunta su modificación
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 Deportivo Universitarias en el curso académico	2			Se realiza una única medición en enero de 2016, sin realizar una segunda medición dada la escasa tasa de participación y la saturación de los usuarios ante la cumplimentación reiterativa de la encuestas.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo	Mejoras realizadas	Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
--------	--------------------	--------------------	--



	Sí	No	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Sí	No	
2016/000183 Un padre se queja por la diferencia de actividades en los cursos de verano de Jaén y Linares	x		La Unidad realiza gestiones para que los niños acudan a la piscina y al parque deportivo la Garza para realizar muchas de las actividades programadas	x		
2016/000281 Un antiguo alumno se queja por la imposibilidad de obtener tarjeta deportiva en horario de tarde lo que le impide acceder a la sala de musculación	x		La queja se presenta en una hoja de queja de la junta de andalucía por lo que en su momento es resulta por el Jefe de Servicio	x		Se presta el servicio en horario de tarde durante el mes de septiembre, periodo de más demanda, y condicionado a la autorización de la gerencia.
2016/000283 Imposibilidad de jugar en las pistas de pádel por periodicidad tarjeta deportiva	x		La queja se presenta en una hoja de queja de la junta de andalucía por lo que en su momento es resulta por el Jefe de Servicio		x	El periodo de vigencia de la tarjeta es publicitado en la página WEB de la Unidad. No obstante, el usuario solicita el uso del espacio estando su tarjeta deportiva caducada
2016/000302 una antigua alumna solicita que coexistan tanto el bono deportivo con la entrada individual de 60 céntimos ya que el uso de las instalaciones inferiores a las determinadas en el bono	x		Se informa que es el gobierno universitario quién establece las tarifas deportivas priorizando el beneficio de la Comunidad Universitaria. No obstante, se dará traslado de su sugerencia al órgano competente		x	
2016/000333 Un usuario se queja de la malas maneras y amenazas de otro usuario	x		La queja se presenta en una hoja de queja de la junta de Andalucía. No obstante, el Jefe de Servicio informa al usuario que la versión de la otra persona implicada es opuesta y que se tomarán las medidas necesarias para que los técnicos que controlan la instalación, eviten este tipo de hechos		x	Con carácter general, son los técnicos los que realizan la colocación de los materiales utilizados en las instalaciones. Por otro lado, consideramos que este tipo de actuaciones se escapan de sus competencias, si bien la Unidad toma medidas para evitarlas.
2016/000399 Un usuario se queja de la limitación de horario y actividades en el campus de Linares y la diferenciación con el de Jaén	x		Se informa que la planificación de las actividades se realiza en función de la demanda y espacio			
2016/000401 la sala de musculación y cardio de Linares tiene el suelo mojado pudiendo provocar un accidente a los usuarios	x		Se informa que la humedad en el ambiente ha provocado que el suelo de la sala no se seque rápidamente pero que es una situación que se da con carácter puntual		x	Se trata de un servicio externalizado por lo que la Unidad no puede constatar las actuaciones que realizan. No obstante, y si bien somos conscientes que la situación se da sólo en casos puntuales, también es cierto que provoca situaciones de riesgo para los usuarios al tiempo que repercute en una mala imagen del servicio.
2016/000407 Atención inadecuada del personal ante las quejas de un usuario al que la máquina de reservas se traga 20€ llegando a dudar de su palabra	x		Se informa al usuario de versiones diferentes. No obstante, el cliente tiene razón y los 20€ se encontraron		x	



Valoración de auditoría	<p>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. No obstante, se señalan la siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si bien el servicio de limpieza está externalizado, estudiar la posibilidad de ponerse en contacto con la empresa para indagar si se está tomando alguna medida para avisar sobre las condiciones de riesgo en el el uso de los espacios o evitar su utilización cuando el suelo se encuentre mojado.
--------------------------------	--

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	
2016/000314 Se sugiere que se haga efectivo el cumplimiento del compromiso de dotar a la sala de musculación de Linares de material	x		Se informa que el compromiso está adquirido pero que su operatividad depende de la disponibilidad presupuestaria		x	
2016/000374-2016/000404 Modificación de horario y días de realización del curso de Entrenamiento Total en el Campus de Linares	x		Se informa que la planificación de las actividades se realiza en función de la demanda y espacio		x	
2016/000395-2016/000397-2016/000408 reponer las sesiones de ciclo indoor CON MONITOR los Lunes en el Campus de Linares en lugar de tener la sesión virtual de este año que no es tan motivadora.	x		Se informa la elección de esta herramienta para aumentar la oferta en la actividad	x		Si bien no se atiende las demandas de los usuarios para realizar la actividad de forma presencial, la Unidad no sólo ha mantenido la oferta de la actividad con monitor presencial, si no que la ha incrementado mediante la realización de la actividad de forma virtual, ajustando, por ende, el coste a su presupuesto
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.					

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Valoración de auditoría	Se realiza la trazabilidad de la Información directa de los clientes en el Proceso PC11 "Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.				



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

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

Código:	04-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	No se detectan objetivos de mejora para 2016, si bien se ha podido evidenciar que se están promoviendo constantemente distintas actividades de mejora. Se recomienda recoger las más relevantes y formularlas como objetivos, formalizando así la implantación de las mismas y su planificación.		
Actuaciones realizadas:	Se ha elaborado un informe donde se recogen las mejoras incluidas en 2016, aunque no fueron integradas en el informe de seguimiento de los procesos claves presentados en la auditoría.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	05-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Teniendo en cuenta que la APP de la universidad que recoge la actividad deportiva es solo informativa, se recomienda plantear objetivos de futuras aplicaciones que faciliten la interacción usuario-reserva. Dichas aplicaciones pueden facilitar un conjunto de datos automatizados (servicios con mayores reservas, demandas, comentarios, valoraciones de satisfacción, etc) que pueden ser de utilidad para planificar el servicio.		
Actuaciones realizadas:	En este sentido se pidió un presupuesto, de una APP para reservas, a la empresa que suministra el software de gestión. Una vez presentado a la Dirección para su aprobación fue desestimada.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, quedando la toma de decisión, tal y como indica la Unidad fuera de su ámbito competencial.		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	06-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	En línea con lo anterior, se recomienda incluir indicadores relativos a “servicios no cubiertos”, dado que los mismos pueden indicar la necesidad de reforzar determinadas instalaciones (pistas de pádel, sala de cardio, etc).
Actuaciones realizadas:	No entendemos a que se refiere esta oportunidad de mejora, pero tenemos indicadores relativos al uso de las instalaciones que nos ponen como ejemplo.
Resultados de seguimiento:	Ante las alegaciones de la Unidad, se informa del significado de la recomendación. No obstante ésta alega que sus actuaciones de creación de nuevos servicios y mejora de los existentes se basan tanto de la información cualitativa obtenida de sus usuarios como de su comparación con el entorno y aunque se están realizando actuaciones para su sistematización del análisis y seguimiento de la información, todavía no se ha procedido a plena operatividad
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	07-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda incluir datos relativos a fidelización de usuarios (% renovación de tarjetas, % usuarios sin uso de las instalaciones o uso puntual, etc). En este sentido, la apertura de gimnasios en la zona afecta a las actividades y puede erosionar la “cartera de usuarios”.		
Actuaciones realizadas:	En este sentido, es difícil disponer de estos datos por dos motivos fundamentales. Por un lado, la aplicación informática no recoge esos datos. Se ha propuesto una mejora a la empresa, para el 2017, a fin de mejorar la herramienta estadística, pero aún no ha sido aprobado el presupuesto. Por otro lado el perfil de los usuarios hace difícil este concepto de fidelización. No todos los usuarios que solicitan la ficha deportiva la utilizan con el mismo fin. Hay usuarios que sólo son usuarios de las instalaciones y otros que lo son de las actividades. Con la implantación en este curso académico del Bono UJA podremos realizar seguimiento de esta nueva aplicación en sucesivos años.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	08-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Teniendo presente que el área sólo puede realizar mantenimientos técnicos de las instalaciones, se recomienda incluir indicadores relativos a eficiencia y costes, con el fin de tener una visión más completa del proceso que permita proponer mejoras y optimizar el gasto.		



Actuaciones realizadas:	No entendemos, desde el servicio, incluir ningún indicador en esta línea. El mantenimiento técnico que realizan nuestros compañeros no requiere inversión, pues consiste, fundamentalmente, en la verificación del estado de los elementos técnicos para la práctica deportiva (ejemplo, tensado de redes de pádel, revisión de redes de fútbol y baloncesto, revisión de la presión de los balones antes de su uso). El resto del mantenimiento depende de Unidad Técnica o de contrato con empresa (en el caso de las salas de musculación y cardio)
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede

Código:	09-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Respecto a la encuesta de satisfacción post-servicio realizada por el propio área, se recomienda dar mayor fundamento al criterio de representatividad.		
Actuaciones realizadas:	Hemos agrupado las encuestas por actividades del mismo bloque, intentando personalizarlas en función del tipo de usuario. La respuesta, en cuanto a la representatividad es baja, por lo que tras su análisis vamos a proponer al SPE incluir una encuesta general tal y como se hace en el resto de servicios, eliminando la encuesta que actualmente estamos realizando, dado la escasa participación de los usuarios.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, si bien no se ha llevado a cabo ninguna actuación para asegurar la representatividad de la encuesta ya que su gestión depende de la Unidad. No obstante, la Unidad solicita asesoramiento a Coordinación Técnica, quedando pendiente para el próximo ciclo de gestión la revisión de su sistema de encuestas		
Verificación, si procede:	En proceso		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	42-2016-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 ha tenido en cuenta la sugerencia y se ha procedido a modificar el valor objetivo del indicador.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantado		



Código:	43-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Con respecto al 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”, la definición correcta en el valor objetivo como ya se indicó en el ciclo anterior.		
Actuaciones realizadas:	Entendemos que el valor es correcto. Se pretende que el procedimiento esté publicado siempre con más de 7 días de antelación, es decir, 8, 9, 10, 11, etc. Para que eso sea así, el valor es ≥ 7 . No entendemos que todos los años nos realicen la misma apreciación.		
Resultados de seguimiento:	La recomendación se realiza en el Informe de auditoría de seguimiento del ciclo de gestión 2015 y su modificación se realiza en ese ejercicio		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	44-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas/Sugerencias
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda establecer los mecanismos necesarios para garantizar la reciprocidad en la gestión del sistema de las quejas y sugerencias, de forma que coincida la información obrante tanto en la Unidad como en el SIAG.		
Actuaciones realizadas:	Se ha habilitado una bandeja de entrada de quejas y sugerencias por años naturales. No obstante este procedimiento ya está integrado en el buzón de quejas y sugerencias de la UJA desde donde se puede realizar su seguimiento.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	45-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda adaptar la instrucción técnica” IT.[PC 03.1]-05 Control de accesos” a las nuevas funcionalidades derivadas de la implementación de la plataforma SIGED, de forma que permita visualizar la realidad de su tramitación.		
Actuaciones realizadas:	Puntualizar que la instrucción técnica, control de acceso es la nº 25, la cual ya fue corregida y enviada al SPE en el anterior ciclo de gestión.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	46-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas post-servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	Respecto a la encuesta EP-08-PC03 “Atención, reserva y gestión de espacios del SAFYD” gestionada por la propia Unidad, se recomienda que la Unidad lleve a cabo las mediciones necesarias para conocer la tasa de participación de los encuestados garantizando tanto su seguimiento como la implementación de acciones de mejora.
Actuaciones realizadas:	Al igual que hemos indicado en la ficha de proceso de informe de la auditoría externa, hemos agrupado las encuestas por actividades del mismo bloque, intentando personalizarlas en función del tipo de usuario. La respuesta, en cuanto a la representatividad es baja, por lo que tras su análisis vamos a proponer al SPE incluir una encuesta general tal y como se hace en el resto de servicios, eliminando la encuesta que actualmente estamos realizando, dado la escasa participación de los usuarios.
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, si bien se han tomado mediciones de participación, no se ha llevado a cabo ninguna actuación para asegurar la representatividad de la encuesta ya que su gestión depende de la Unidad. No obstante, la Unidad solicita asesoramiento a Coordinación Técnica, quedando pendiente para el próximo ciclo de gestión la revisión de su sistema de encuestas
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	47-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	1. Integrar la gestión de las incidencias en la herramienta informática, facilitando su registro y constancia, así como la posibilidad del cómputo y obtención de los indicadores asociados.		
Actuaciones realizadas:	Las incidencias relacionadas con el uso de las instalaciones se recogen en el apartado observaciones de la herramienta, por lo que el registro está asegurado. En cuanto a las incidencias que se registran en la revisión diaria de las instalaciones, no existe aún la posibilidad de registro en la aplicación. Esto supondría solicitar esa mejora a la empresa que suministra el software. En este sentido se nos invita desde la dirección a priorizar en nuestras necesidades y existen otras más acuciantes.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, si bien el registro de incidencias se sigue realizando por check list ya que no es prioritario esta funcionalidad en la aplicación		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	48-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	2. Realizar un estudio a efectos de analizar las causas que determinan los datos de ausencia respecto a las demandas periódicas docentes, para establecer criterios en la gestión planificada que minimice los niveles de eficiencia, si así se estima y valora por la dirección.
Actuaciones realizadas:	Se han realizados varias actuaciones en este sentido. Por un lado se registran las ausencias de docencia, por meses y se envían a la dirección del Secretariado de Responsabilidad Social, Cooperación y Deportes. Fruto de estos informes se han mantenido reuniones con el departamento correspondiente a fin de minimizar dichas ausencias. Se ha establecido un procedimiento para avisar con la suficiente antelación para que los espacios queden disponibles.
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas. Por otro lado, se está proponiendo al Vicerrectorado correspondiente la posibilidad de ampliar más espacios en el edificio nuevo lo que minimizaría el riesgo de ausencia. No obstante, la toma de decisión queda fuera del ámbito competencial de la Unidad
Verificación, si procede:	Implantada

Código:	49-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	1.- Completar y ampliar el aprendizaje-análisis y mejora, en el sentido de profundizar e interrelacionar todas las variables y datos en el análisis, así como ampliar la identificación de mejoras tanto de los recursos, que sí se indica, como de las mejoras internas de gestión (procesos), aspecto que se observa más limitado, o propuestas de mejoras de copartícipes externos (ejemplo, ausencia de las reservas solicitadas para docencia”.		
Actuaciones realizadas:	En esta línea, se está trabajando, junto con el SPE, en la creación de grupos de interes que nos ayden a mejora en la línea indicada por la Auditoría.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	50-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	2. Planificar desarrollos de la herramienta informática que permita integrar la gestión con la automatización de datos e indicadores del proceso.
Actuaciones realizadas:	Se ha incluido en este curso académico la herramienta que controla el acceso a la sala de musculación y cardio y se está trabajando en la herramienta "estadística" de la aplicación informática.
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	51- 2016- AIA	Naturaleza:	Encuestas post-servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se realizan las siguientes observaciones: 1. Gestionar la información directa de los usuarios obteniendo agrupaciones de sugerencias e indicaciones. 2. Completar los informes cualitativos o conclusiones sobre los datos. 3. Evidenciar el uso de las mediciones para realizar el aprendizaje e identificar mejoras (conclusiones obtenidas).		
Actuaciones realizadas:	Se ha realizado una hoja de registro de las sugerencias, cuantificando los datos y recogiendo las mejoras que de su análisis se derivan.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas, si bien no se ha realizado actuaciones que permitan su cuantificación debido al enorme cantidad de información cuantitativa que recibe lo que no ha permitido sistematizar la obtención de indicadores que evidencien tanto la toma de decisiones en la detección de propuesta de mejoras como como el seguimiento en sus resultados		
Verificación, si procede:	En proceso		

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Unidad	DEPORTES	Año	2016
Proceso/s	PC03 Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora	Ampliación de las horas de uso de las salas de musculación y cardio en el pabellón del Campus de Linares.		
Causa para su implantación	Equipar con las horas de uso en el campus de Jaén.		
Objetivos de la mejora	Ampliar la oferta de uso de instalaciones deportivas.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Óptima		
Grado de prioridad	Media		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Unidad	DEPORTES	Año	2016
---------------	----------	------------	------



Unidad	DEPORTES	Año	2016
Proceso/s	PC03 Gestión de Espacios PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Adecuación de nuevos espacios deportivos en el Pabellón del Campus de Linares. Concretamente para la realización de "Entrenamiento en Suspensión" y "Ciclo Indoor Virtual"		
Causa para su implantación	Demandas de los usuarios en relación a la oferta de nuevas actividades.		
Objetivos de la mejora	Ampliar la oferta de actividades y optimización de los recursos		
Recursos previstos	Pantalla, ordenador con acceso a red, proyector y anclajes en la estructura		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Óptimos		
Grado de prioridad	Alta		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		
Proceso/s	PC03 Gestión de Espacios PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Creación del bono "UJA Deporte"		
Causa para su implantación	Búsqueda de mejoras para los usuarios en el acceso a las diferentes salas y actividades.		
Objetivos de la mejora	Ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria una herramienta atractiva y cómoda para el acceso a las salas de musculación y cardio y a las diferentes actividades por usos.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Aumento de afluencia de las actividades por usos		
Grado de prioridad	Alta		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

6.- Análisis de resultados.



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.
<p>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 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>La Unidad ha llevado a cabo las actuaciones necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora derivadas del Informe de Auditoría Interna de 2015. Si bien la implementación y desarrollo definitivo de algunas de ellas, están previstos para el próximo ciclo de gestión, con carácter general se valora positivamente su repercusión en los resultados y en la satisfacción de los clientes.</p> <p>La Unidad se nutre, sobre todo, de la información cualitativa obtenida de las encuestas de satisfacción, así como de las quejas y sugerencias que le hacen llegar sus usuarios lo que repercute en una mejora de los servicios que presta, si bien no se ha sistematizado la obtención de indicadores derivados del análisis cualitativo que constaten la toma de decisiones en la propuesta de mejoras</p> <p>Por otro lado, se realizan Memorias anuales e Informes Técnicos de los resultados de satisfacción de sus clientes que permite visualizar su evolución en el tiempo, así como prever el mantenimiento y mejora de los resultados en el próximo ciclo de gestión.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se valora favorablemente como el SDEP analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017</p>

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
<p>SDEP02 SIGED - Sistema de Gestión Deportiva</p>	<p>Sí</p>	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente Número 2358 de solicitud de reserva pista lateral del 09/11/2016 y su correspondiente registro en el cuadrante.</p>