



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	7 de febrero de 2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trinidad Alonso Moya ▪ Antonio Martínez Olea ▪ M.ª Dolores Sánchez Cobos ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora. ▪ Jesús Díaz Ortiz ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ Tomás García Lendínez
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe de Servicio de Información y Asuntos Generales ▪ Manuel Correa Vilches. Coordinador de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales. ▪ Mª Carmen Higuera Herrador. Coordinadora de Calidad de la Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, puesto de la Unidad).
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 11.13 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICAS DEPORTIVAS

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	Suprimir de la documentación del Proceso el registro R.[PC 11.13]-29 "Acta de Reuniones" dado que la naturaleza de las mismas y su reiterada periodicidad responde a un estilo o forma de trabajar en equipo de la Unidad y por lo tanto, no reviste el carácter necesario para formalizarlo en actas, quedando, por otro lado, reflejada la gestión técnicas de las actividades deportivas en los informes y memorias que con carácter anual realiza la Unidad.
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	No obstante se señala las siguientes observaciones: <ul style="list-style-type: none"> - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-08 "Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" pudiera deberse a un descenso en la ocupación en los



	<p>meses de exámenes y de más calor. No obstante, la Unidad ya ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento modificando el periodo de los turnos y considerando los meses de mayo y junio como un periodo especial</p> <ul style="list-style-type: none"> - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" pudiera deberse al incremento de la oferta de las actividades en periodos lectivos y laborales produciéndose un descenso de las actividades en fin de semana. No obstante, la Unidad ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento contratando los servicios de una empresa externa y adaptando el horario de los monitores internos para que no requiera la realización de muchas horas extraordinarias. <p>Ante las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad y teniendo en cuenta que se han modificado las condiciones en la prestación del servicio, el equipo auditor recomienda que se observe el comportamiento del indicador en el próximo ciclo de gestión y en base a su evolución se estudie la posibilidad de modificar los valores objetivos.</p>
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	
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"> ▪ No se han presentado recomendaciones procedentes de los Informes de Auditoría Externa de Seguimiento de 2015 ▪ Se verifica e informa del análisis de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Interna Anual 2015 llevadas a cabo por la Unidad y de su nivel de implementación, quedando pendiente el despliegue definitivo de dos 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.	Se verifica la plena operatividad del recurso [SDEP01] Microsite del Servicio de Deportes
Observaciones/	



Recomendaciones

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
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	
UNIDAD:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Francisco J. García García. Director Técnico del Servicio de Deportes
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	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	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	



observaciones de Auditorías.	Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
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	PC 11.13 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICAS DEPORTIVAS
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco J. García García. Director Técnico del Servicio de Deportes ▪ Álvaro Trujillo González. Responsable del Área de Actividades.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas

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 comprobación de Borrador de programa de Actividades deportivas y su correspondiente documento definitivo, en formato Word, del curso 16/17, turno de



26/09/2016 a 23/12/2016 (R.[PC 11.13]-26, R.[PC 11.13]-27), así como la publicación de la convocatoria, vía web y redes sociales R.[PC 11.13]-28

Se verifica registro de relación de necesidades, R.[PC 11.13]-20, nº de expediente: 19679, fechado el 06/09/2011 para la adquisición de material de TRXD, así como hoja de pedido y factura correspondiente.

Se coteja registro de inscripción en actividad de natación R.[PC 11.13]-30, en la plataforma SIGED, presentado por BAC.

Igualmente se coteja registro de documentación R.[PC 11.13]-25, mediante informe de actividades físico deportivas del curso indicado.

Por último, se verifica formulario para reconocimiento de crédito en WEB, así como solicitud de reconocimiento remitida el 30/06 por MGC, contestación de reconocimiento y anotación en plataforma SIGD, R.[PC 11.13]-33 y R.[PC 11.21]-34

Sin embargo, no se puede verificar registro de actas de reuniones R.[PC 11.13]-29, puesto que la Unidad no ha elaborado las correspondientes actas, alegando que se trata de la forma de trabajar en equipo que forzosamente requiere la concurrencia de personas pero que dada su reiterada periodicidad y asuntos a tratar no reviste el carácter necesario para formalizar en actas, quedando reflejada la gestión técnicas de las actividades deportivas en los informes y memorias que con carácter anual realiza la Unidad.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo con lo establecido en su documentación y en el Programa de auditoría interna de 2016. Sin embargo se realiza las siguientes indicaciones:

Se recomienda suprimir de la documentación del Proceso el registro R.[PC 11.13]-29 "Acta de Reuniones" dado que la naturaleza de las mismas y su reiterada periodicidad responde a un estilo o forma de trabajar en equipo de la Unidad y por lo tanto, no reviste el carácter necesario para formalizarlo en actas, quedando, por otro lado, reflejada la gestión técnicas de las actividades deportivas en los informes y memorias que con carácter anual realiza la Unidad

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			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% las mediciones por turnos muestran que el incumplimiento del indicador es provocado por un descenso de ocupación en el tercer turno correspondiente al periodo de mayo junio que coincide con los meses de exámenes y de más calor
I.[PC 11.13]-09 Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	NP	Continua			63,59%



I.[PC 11.13]-10 Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	NP	Por convocatoria			55,59%
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]-13 Número total de participantes en competiciones propias.	NP	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada			1379
I.[PC 11.13]-14 Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	NP	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada			80,85%
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]-18 Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.	NP	Por convocatoria de participación			190
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	79,64 La realización de las actividades en periodo lectivo y laboral pudiera ser la causa del incumplimiento 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.*	>= 95 %	Continua			100%
Valoración de auditoría	<p>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 a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2015. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-08 "Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" pudiera deberse a un descenso en la ocupación en los meses de exámenes y de más calor. No obstante, la Unidad ya ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento modificando el periodo de 				



	<p>los turnos y considerando los meses de mayo y junio como un periodo especial</p> <ul style="list-style-type: none"> - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" pudiera deberse al incremento de la oferta de las actividades en periodos lectivos y laborales produciéndose un descenso de las actividades en fin de semana. No obstante, la Unidad ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento contratando los servicios de una empresa externa y adaptando el horario de los monitores internos para que no requiera la realización de muchas horas extraordinarias. <p>Ante las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad y teniendo en cuenta que se han modificado las condiciones en la prestación del servicio, el equipo auditor recomienda que se observe el comportamiento del indicador en el próximo ciclo de gestión y en base a su evolución se estudie la posibilidad de modificar los valores objetivos.</p>
--	---

*Indicador con Compromiso de calidad asociado.

I.[PC 11.13]-11 5. Poner a disposición del usuario externo, en el 95% de las solicitudes recibidas, el acceso personalizado a las plataformas virtuales de reservas de actividades y/o instalaciones deportivas. en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud.

I.[PC 11.13]-12 6.-Publicar todas las Convocatorias de actividades por periodos, con una antelación mínima de 7 días a la fecha de inicio del plazo de inscripción a las mismas.

I.[PC 11.13]-15 7.- Publicar todas las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción.

I.[PC 11.13]-16 8. Poner a disposición de todos los inscritos a competiciones propias el calendario de competición con una antelación mínima de 7 días al inicio de la competición.

I.[PC 11.13]-17 9.- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles, todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones propias.

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre_Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Si	No	
Ofertar un mínimo de 25 competiciones propias por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta de competiciones del Servicio	Número de competiciones propias ofertadas por curso académico.	>=25	x		47
Ofertar un mínimo de 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta del Servicio.	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	>=25	x		37



Encuestar el 85 % de las diferentes modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades en la naturaleza que se realizan	Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas	85%	x		95,45%
Encuestar el 100 % de las modalidades deportivas que se practican en Competiciones propias.	Porcentaje de modalidades deportivas de las competiciones propias que son encuestadas	100%	x		100%
Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas.	Porcentaje de solicitudes de informe de créditos optativos que son resueltas, y si procede emitidos, en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud.	>=95%			100%
Valoración de auditoría	Se verifica las mediciones de los compromisos no asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2016				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Consultar informe de auditoría interna del PC03 Gestión de Espacios

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	
Aumentar los discos en la sala de musculación	Encuestas, atención directa	Se entiende que los discos existentes son antiguos, al igual que las barras y se decide realizar una inversión en este sentido.	x		
Sustitución de la superficie de césped artificial del campo de fútbol	Encuestas, atención directa	Es una realidad, pues se ha excedido en cuatro años/ Sustitución de la superficie de juego en colaboración con el Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras	x		
Incrementar el nº de actividades en el campus de Linares	Encuestas, atención directa	Se analizan la propuesta valorando la adecuación de la instalación así como el presupuesto, concretándose en la adecuación de nuevos espacios deportivos en el Pabellón del Campus de Linares. Concretamente	x		



		para la realización de "Entrenamiento en Suspensión" y "Ciclo Indoor Virtual"			
Monitor en la sala de musculación.	Encuestas, atención directa	Se analizan la propuesta y se incluye en la programación del curso 2016/2017 para Complementar el uso del Bono UJA Deporte con monitor polivalente.	x		Si bien su implementación se pospone para el curso académico 2016/2017
Apertura de la sala de musculación los sábados	Encuestas, atención directa	Se analiza la petición y en consecuencia se realiza la Apertura de la sala de musculación en horario de mañana los sábados.			
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de la información directa de clientes recibidas por la Unidad, así como el análisis y en su caso las mejoras realizadas.				

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.

No procede

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	219-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Con respecto al indicador "I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.", se recomienda valorar la conveniencia de revisión del valor objetivo de forma que permita el ajuste con las mediciones, muy por encima del objetivo, arrojadas en los anteriores ciclos de gestión.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	En este ciclo de gestión se produce un descenso, aunque poco significativo en sus resultados. No obstante la Unidad ha llevado a cabo actuaciones para asegurar su cumplimiento modificando el periodo de turnos en la realización de las actividades, quedando pendiente el análisis de su comportamiento en el próximo ciclo de gestión		
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	220-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	Con el objeto de garantizar la plena trazabilidad del procedimiento en la "IT.[PC 11.13]-07 Inscripciones a CAU", se recomienda especificar los trámites a seguir para realizar la compilación de datos de los deportistas necesarios para formalizar la inscripción.
Actuaciones realizadas:	
Resultados de seguimiento:	No se ha podido verificar en auditoría ningún cambio en la instrucción técnica.
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	221-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas postservicios
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	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:	Se ha procedido a calcular la tasa de participación		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	222-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda en el caso que llegue información directa de los clientes, se establezcan los mecanismos para garantizar su gestión que en cualquier caso deberán contemplar evidencias de tramitación y seguimiento de actuaciones para la mejora continua		
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		

Código:	223-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicios
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se valora como buena práctica de análisis y aprendizaje las reuniones de trabajo mantenidas con la empresa que presta servicio deportivos (monitores) AEOSSA-Jaén, con carácter periódico en la que se analizan los indicadores de satisfacción y de participación y se establecen propuestas de mejora. Si bien no se presenta actuaciones de seguimiento de las mejoras realiza, por lo que se recomienda que la Unidad, tome las medidas necesarias para permitir su valoración.		



Actuaciones realizadas:	El informe es unidireccional, por lo que las propuestas son de la empresa y se gestionan como un elemento más de entrada para la detección de oportunidades de mejora.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede

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

Unidad	DEPORTES	Año	2016
Proceso/s	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Mejora de la Plataforma "Competiciones" en SIGED		
Causa para su implantación	Mejora el proceso de inscripción en las competiciones internas		
Objetivos de la mejora	Facilitar al usuario la inscripción y seguimiento de la misma en las competiciones internas		
Recursos previstos	Implantación de la Mejora en SIGED		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Óptimos.		
Grado de prioridad	Alta		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Unidad	DEPORTES	Año	2016
Proceso/s	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Complementar el uso del Bono UJA Deporte con monitor polivalente.		
Causa para su implantación	Análisis del uso de las salas de musculación y cardio		
Objetivos de la mejora	Ofrecer a los usuarios la posibilidad de contar con un monitor en sala para consultas en cuanto al trabajo de musculación y cardio.		
Recursos previstos	Empresa Externa		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Mejora en la calidad del Servicio prestado.		
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.
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	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>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 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
SDEP01 Microsite del Servicio de Deportes	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través hoja informativa de actividades físicas en la naturaleza, cursos 16/17, publicitada en la web de la Unidad