

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.**

PROCESO CLAVE	PC 03 Gestión de Espacios
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	23-10-2019 y 17/12/2019
AUDITORES :	Auditor: Manuel Aranda Fontecha Observador: Juan Ramón Moral Cárdenas
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Director Técnico del Servicio de Deportes.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria ▪ PC 03.122 Demandas externas

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

Objetivo 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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

Valoración.	Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda estudiar cómo mejorar la gestión planificada de espacios provenientes de Centros, respecto a la comunicación de reserva de espacios, que no es comunicada directamente al SDEP y tienen que obtenerlos de la información web de cada titulación. Se ha detectado igualmente que ocurren algunos casos que no se usa la reserva e incluso que se modifiquen los horarios sin comunicarlos igualmente a SDEP. • Se recomienda mejorar la identificación y verificación de fechas de solicitud de las reservas puntuales por formulario y la adecuación del formato americano de la fecha de petición al español. • Se recomienda a valoración por los Servicios/Unidades implicados en el subproceso la actualización de los dos flujogramas.

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad 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.	<p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso PC03 Gestión de Espacios, con mediciones parciales del proceso, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones.</p> <p>El Servicio de Planificación y Evaluación ha verificado las mediciones parciales y cumplimiento de objetivos del proceso clave PC 11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Indicadores del PC 11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales</p> <p>I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas valor objetivo $\geq 85\%$ Resultado 78.57%.</p> <p>Se informa que la tipología de actividades y el su número que se realizan han cambiado, reduciéndose drásticamente, por lo que si en una actividad baja el porcentaje de ocupación la desviación negativa hace que no se pueda compensar con otras actividades, lo que hace necesario la revisión del indicador para adaptarlo a la actual tipología de actividades.</p>



	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 Valor objetivo: 100% , Resultado 100%, Se recomienda reforzar el cálculo del indicador ya que se ha detectado una errata, aparecía como primer resultado 66,67%.
--	---

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Director Técnico del Servicio de Deportes.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor: Manuel Aranda Fontecha ▪ Colaborador: Juan Ramón Moral Cárdenas

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 10:00 horas del día 23/10/2019 en las dependencias del Servicio de Deportes en el Edificio 91.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad y la conformidad de la gestión del proceso auditado, así como los registros asociados, según el flujograma correspondiente.

PC 03.121 DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Se revisan las demandas recibidas en este ciclo, eligiéndose la siguiente solicitud:

Se registran en repositorio de Google Drive.

Por correo electrónico: Se recibe el 07-10-2019, demanda de solicitud puntual de espacios, de MLZS, solicita sala de expresión o Pabellón para realizar una actividad de 2 horas para 05-11-2019. Se revisa el Planning de la asignación planificada y de las demandas puntuales del día (en SIGED) y se le contesta la disponibilidad por correo electrónico 08/10/2109. Se recibe contestación 08/10/2019, aceptando sala de expresión en horario 10:00 a 12:00. Se realiza la reserva del espacio para uso docente en SIGED el 08/10/2019. Se comunica al solicitante 08/10/2019 por correo electrónico y termina el subproceso.

Por formulario de Universidad Virtual: 30-09-2019. Número solicitud 210. De JCZ, solicita pista de padel para 30-09-2019 a las 20:00-21:00 y 01-10-2019 de 17:00-18:00. Se revisa el Planning de la asignación planificada y de las demandas puntuales del día (en SIGED), se comprueba disponibilidad de espacio y se le realiza la reserva, se le comunica al solicitante el 30-09-2019 por correo electrónico y termina el subproceso.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se recomienda estudiar cómo mejorar la gestión planificada de espacios provenientes de Centros, respecto a la comunicación de reserva de espacios, que no es comunicada directamente al SDEP y tienen que obtenerlos de la información web de cada titulación. Se ha detectado igualmente que ocurren algunos casos que no se usa la reserva e incluso que se modifiquen los horarios sin comunicarlos igualmente a SDEP.



Se recomienda mejorar la identificación y verificación de fechas de solicitud de las reservas puntuales por formulario y la adecuación del formato americano de la fecha de petición al español.

Se recomienda a valoración por los servicios/unidades implicados en los subprocesos la actualización del flujograma.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 03.122 Demandas externas
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Director Técnico del Servicio de Deportes.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor: Manuel Aranda Fontecha ▪ Colaborador: Jose Ramón Moral Cárdenas

VERIFICACIÓN:
<p>El proceso de auditoría se inicia a las 10:00 horas del día 23/10/2019 en las dependencias del Servicio de Deportes en el Edificio 91.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se verifica la trazabilidad y la conformidad de la gestión del proceso auditado, así como los registros asociados, según el flujograma correspondiente.</p> <p>PC 03.122 DEMANDAS EXTERNAS</p> <p>Se revisan las demandas recibidas en este ciclo, eligiéndose la siguiente solicitud: Por Internet, desde la página Web del SDEP: Reserva de instalaciones → Acceso Universitario. Usando la cuenta TIC se accede a SIGED. Se elige la petición de FJMM, realizada el 30-09-2019, que reserva el campo A de futbol 7 para 30-09-2019 a las 20:00-21:00. El aplicativo solo permite reservas de espacios disponibles, por lo que automáticamente el sistema SIGED le realiza la reserva, una vez realizado el proceso de pago, se le comunica al solicitante por pantalla imprimible y se queda registrada en el sistema SIGED, incluida forma de pago, en este caso por Terminal de Punto de Venta (TPV) y termina el subproceso.</p> <p>PROPUESTA OBSERVACIÓN</p> <p>Se recomienda a valoración por los servicios/unidades implicados en los subprocesos la actualización del flujograma.</p>

**Objetivo 3. Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3. Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
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	X			Valor: 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	X			Valor: 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			Valor: 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	X			Valor: 100%
I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	<=2%	Semestral	X			Valor:0%
I.[PC 03.2]-16 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.	100%	Continua	X			Valor: 100%
I.[PC 03.2]-17 Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	No procede	No procede	X			Valor: Mensual septiembre 2148 Jaén 923 Linares



I.[PC 03.2]-18 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	X		Valor: 100%
Valoración de auditoría	Se verifica que el Servicio de Deportes ha realizado la medición periódica de los indicadores con mediciones parciales del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador.				

Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos

Indicador	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. Valor objetivo: >=95%
Integridad de los datos	Se verifica la obtención desde la hoja de cálculo del SDEP que contempla los valores de solicitudes que si cumplen y no cumplen, hallando su porcentaje de forma automática. Se confirma la integridad de los datos.
Observaciones	Ninguna.
Indicador	I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios. Valor objetivo: <=2%
Integridad de los datos	Se verifica la obtención desde la hoja de cálculo del SDEP que contempla los valores sobre actividades sin incidencias y con incidencia, hallando su porcentaje de forma automática. Se verifica en la hoja de control, aportada por Francisco J. García Anguita, que la incidencia del 17-09-2019 quedó registrada por la no asistencia del monitor correspondiente. Se confirma la integridad de los datos.
Observaciones	Ninguna.
Indicador	I.[PC 03.2]-18 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. Valor objetivo: >=95%
Integridad de los datos	Se verifica la obtención desde la hoja de cálculo del SDEP que contempla los valores de la Σ de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones publicados con un mínimo de 7 días de antelación y la Σ de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones, hallando su porcentaje de forma automática. También se verifica la publicación del último periodo especial de apertura como noticia en la web de deportes con más de 7 días de antelación. Se confirma la integridad de los datos.
Observaciones	Ninguna.