



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020	
PROCESO CLAVE	PC 03. Gestión de Espacios PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05-02-2020
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.

OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD	
Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	I.[PC 11.13]-08: Se verifica que este indicador ya no refleja el formato actual de la actividades, quedando de forma residual para aquellas pocas que mantienen el antiguo formato, por lo que el grupo de calidad interno del Servicio ha decidido proponer su eliminación y formular uno nuevo a Coordinación Técnica.
Objetivo 5.- Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración.	Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión, lo que ha permitido conseguir su cumplimiento en el ciclo 2019.
Observaciones/ Recomendaciones	
Objetivo 6.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	
Objetivo 8.- 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría: PC 03. Gestión de Espacios: Auditoría Externa: 4 implantadas y 1 en proceso. Auditoría Interna: 2 implantadas y 1 en proceso. Propuestas de mejora: 2 implantadas. PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Auditoría Interna: 5 implantadas Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas y 2 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	En general se recomienda definir mejor las mejoras propuestas tanto las derivadas de la Auditoría Interna como de las propuestas para los procesos de SDEP, para que tengan su alcance, planificación e implantación, dentro del ciclo de gestión.

**PC 03. Gestión de Espacios**

SDEP-04-2019-AE. Implantada. Se considera que ha sido implantada al haberse realizado los dos hitos indicados.

PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales

SDEP-03-2019-AI Implantada.

SDEP-05-2019-AI Implantada.

Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Indicador	Objetivo	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
		Sí	No	Resultado	
I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	>=85%	X		78,26%	
Observaciones/ Recomendaciones	I.[PC 11.13]-08: Se verifica que este indicador ya no refleja el formato actual de la actividades, quedando de forma residual para aquellas pocas que mantienen el antiguo formato, por lo que el grupo de calidad interno del Servicio ha decidido proponer su eliminación y formular uno nuevo a Coordinación Técnica.				

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	
PC03: 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	X		Valor: 2
PC11: 1.- 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		Valor: 29
PC11: 2.- Ofertar un mínimo de 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico.	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	>=25	X		Valor: 29
PC11: 3.- 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		Valor: 100%
PC11: 4.- 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		Valor: 100%
PC11: 5.- 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%	X		Valor: 100%
Observaciones/ Recomendaciones	Ninguna.				



Objetivo 5.- Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en 2018.

Compromiso incumplido Ciclo 2018	Indicador asociado	Objetivo del indicador 2018	valor obtenido 2018	Plan de mejora		Descripción de la mejora
				Sí	No	
PC03: 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	1	X		Compromiso no integrado Se han programado. Se ha realizado una ficha de acción de mejora. Se han retomado las encuestas semestrales desde segundo semestre de 2018 (tenemos 2º de 2018, 1º 2019 y 2º 2019), mientras se decide procedimiento nuevo (valorando establecer una encuesta anual por este formato, y otra/s de entrevistas in-situ con usuarios y encuestas en aulas con alumnos)
PC11: 11.-Poner a disposición de los usuarios de las Actividades Físicas en la Naturaleza, en el 95% de las actividades convocadas, la Hoja Informativa de la misma con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo del plazo de inscripción.	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%	93,33%	X		Se ha creado un calendario google con avisos mediante correo electrónico unos cuantos días antes de la fecha comprometida de publicación. Se ha ampliado el número de autorizados en web para actualizar las páginas y subir archivos (anteriormente eran dos técnicos ahora hay cuatro técnicos con permisos). Resultado en 2019 100%
Observaciones/ Recomendaciones	Los planes de mejora desarrollados para los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo 2018 han permitido conseguir su cumplimiento en el ciclo 2019.					

Objetivo 6.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
2019/000165	X		Se trasladó a Servicio Jurídico y Secretaría General.		X	El SDEP actuó internamente dando traslado inmediato a los órganos competentes de los hechos indicados en la queja.
Observaciones/ Recomendaciones						

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	
2019/000084	X		Promover la creación de un nuevo espacio dedicado a musculación y cardio. Inauguración y puesta en funcionamiento en septiembre de 2019	X		Se valora positivamente la acción de mejora realizada, que da respuesta a la sugerencia y a la fuerte demanda de esos servicios.
Observaciones/ Recomendaciones						

Objetivo 8.- 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.

Valoración de auditoría	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría: PC 03. Gestión de Espacios: Auditoría Externa: 4 implantadas y 1 en proceso. Auditoría Interna: 2 implantadas y 1 en proceso. Propuestas de mejora: 2 implantadas. PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Auditoría Interna: 5 implantadas Propuestas de mejora: 1 mejoras implantadas y 2 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	En general se recomienda definir mejor las mejoras propuestas tanto las derivadas de la Auditoría Interna como de las propuestas para los procesos de PREMAS, para que tengan su alcance, planificación e implantación, dentro del ciclo de gestión. PC 03. Gestión de Espacios SDEP-04-2019-AE. Implantada. Se considera que ha sido implantada al haberse realizado los dos hitos indicados. PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales SDEP-03-2019-AI Implantada. SDEP-05-2019-AI Implantada.



8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2018.

Código:	SDEP-04-2019-AE	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda incorporar algún indicador sobre el volumen de reservas a través de la APP, con el fin de fomentar su uso y difusión.		
Recursos previstos:(3)	Tiempo y dedicación		
Responsable de implantación:	Director Técnico		
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Valorar la posibilidad de establecer registros que permitan filtrar el número de reservas que se producen on-line y en su caso el porcentaje de las mismas (si/no). 2. Fomentar el uso y difusión de las reservas on-line (si/no).		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Diciembre 2019	Finalización: Junio de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	<p>En el análisis inicial, se detecta que la aplicación informática SIGED no genera automáticamente estos datos para Gestión de Espacios Deportivos. Sí lo hace sin embargo para todo el paquete de actividades. Así, en la actualidad podríamos llegar a obtener estos datos pero el hecho de poder generarlo sería muy laborioso y habría que dedicar un excesivo tiempo para la elaboración del dato, por lo que entendemos que no sería operativa esta opción.</p> <p>La alternativa a esto sería plantear una mejora en la aplicación que permitiese el cálculo directo. El impedimento actual es la situación de caducidad de la aplicación informática, encontrándonos en fase inicial de planificación de la elaboración del pliego de prescripciones técnicas de las necesidades para una nueva aplicación o nueva versión 2.0 de la actual. Así, esta propuesta se incluiría en las características técnicas de la nueva aplicación. Este proceso se va a prorrogar un tiempo significativo, puesto que como pronto la convocatoria y resolución del mismo ocupará la totalidad del año 2020, siendo difícil que la nueva aplicación informática esté operativa en el primer semestre de 2021, cuestión que además, por la inversión que supone, tendrá que contar con la aprobación del Vicerrectorado TIC. A día de hoy la propuesta está presentada, si bien no consta aún la autorización.</p> <p>En cualquier caso, ya se han tomado algunas medidas en pro del fomento del uso y difusión de las reservas on-line, como es el incentivo económico a las reservas de actividades por web y bonos. Los resultados son satisfactorios y a falta de los datos finales, se viene detectando un sensible aumento las reservas on-line. De esta manera, una vez confirmemos esto con datos, pasaremos a fase de estudio para realizar la misma propuesta para la reserva de instalaciones, esto es, un pequeño descuento al reservar por web, para lo que se realizará el mismo proceso iniciado en actividades: primero una propuesta económica de tarifas y descuentos a aplicar on-line, elevación de las mismas al Consejo de Gobierno y aprobación si procede, publicación en los presupuestos de la universidad y puesta en marcha.</p> <p>Valoración del grado de implantación: Implantada 1. Valorar la posibilidad de establecer registros que permitan filtrar el número de reservas que se producen on-line y en su caso el porcentaje de las mismas (SI). 2. Fomentar el uso y difusión de las reservas on-line (SI).</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Implantada. Se considera que ha sido implantada al haberse realizado los dos hitos indicados.		



8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2018

Código:	SDEP-03-2019-AI	Naturaleza:	Encuestas post-servicio	
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción:	La media de satisfacción de la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU experimenta comportamientos constantes en su evolución, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar medidas que permitan la detección de oportunidades de mejora que incidan en la satisfacción de los usuarios.			
Recursos previstos:(3)	Ninguno			
Responsable de implantación:	Director Técnico			
Planificación de la Implantación:(5)	Es una cuestión de cierta complejidad, pues el grado de satisfacción es moderadamente alto y una parte de los ítems dependen de factores externos a la gestión del Servicio, como pueda ser los organizadores de los Campeonatos, el modelo de competición que decida el CSD o el Grupo Andaluz de Universidades, la oferta hotelera que haya concertado la Universidad organizadora, las posibilidades presupuestarias del Servicio para poder mejorar las condiciones de participación, etc. No obstante, se trabajará en el análisis de oportunidades de mejora en el este ámbito.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Diciembre 2019	Finalización:	Diciembre 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	El grupo interno de calidad del Servicio tras el análisis ha decidido optar por mantener el nivel de satisfacción.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Implantada.			

Código:	SDEP-05-2019-AI	Naturaleza:	Encuestas post-servicio	
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción:	Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance.			
Recursos previstos:(3)	Ninguna			
Responsable de implantación:	Director Técnico			
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Al establecer objetivos en la Unidad, que estos permitan realizar un seguimiento y control en su consecución, y detectar oportunidades de mejora (si/no).			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Septiembre de 2019	Finalización:	Julio de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se toma en consideración la propuesta. Valoración del grado de implantación: Implantada. Establecer objetivos en la Unidad, que estos permitan realizar un seguimiento y control en su consecución, y detectar oportunidades de mejora (si).			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Implantada.			

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2019.

No existen discordancias.

