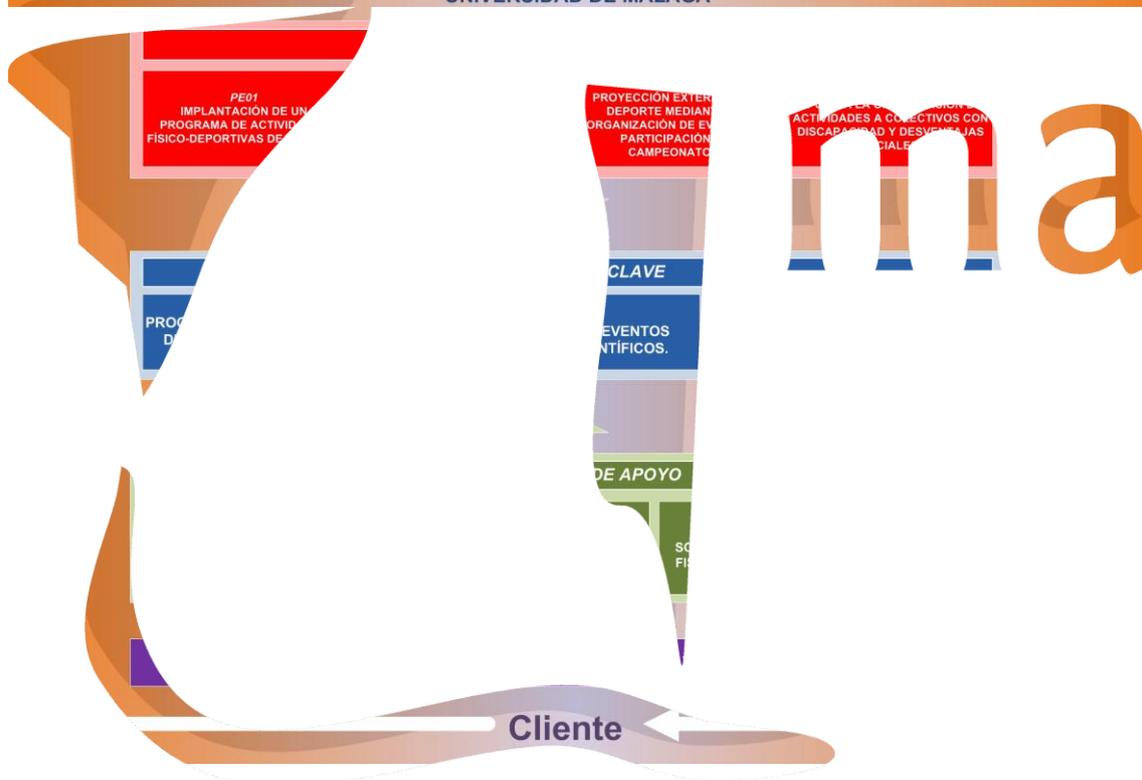


PROCESOS

Secretariado de

Deporte Universitario

MAPA DE PROCESOS V04. DIRECCIÓN DE DEPORTE UNIVERSITARIO.
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

uma.es

www.uma.es



Complejo Deportivo Universitario
Campus de Teatinos S/N. 29071 (Málaga)

**(FORMAMOS
EQUIPO)**

uma.es



Misión, Visión y Valores del Secretariado





MISIÓN

El Secretariado de Deportes de la Universidad de Málaga tiene como **misión** el fomento de las actividades físicas y el deporte como un factor esencial de salud, la mejora de la calidad de vida a través de la práctica del deporte, la creación de alianzas y asociaciones con colectivos de discapacitados para compartir objetivos y estrategias y la promoción de la cultura de la calidad a través de una gestión eficaz, participativa y creativa.

VISIÓN

El Secretariado de Deportes tiene la **visión** de ser un servicio innovador, que promueve la cultura de la calidad en los eventos y en cuantas competiciones organiza y participa, gestionando un programa de actividades de calidad, que cuenta con personal cualificado y busca la excelencia en la organización de sus procesos, apostando por la implantación del uso de nuevas tecnologías como herramientas de planificación.



VALORES

Los propósitos de nuestro Servicio se encuentran representados por los siguientes valores expresados en la Carta de Servicios:

RESPECTO A LOS USUARIOS

COMPROMISO DE SERVICIO DE CALIDAD

CONFIANZA Y FIDELIZA HACIA LOS CLIENTES

OFRECIMIENTO DE NUESTRO ESFUERZO PERSONAL

SER UN SERVICIO QUE ACEPTA SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

TENER EN CUENTA Y VALORAR LAS PROPUETAS DE SUS MIEMBROS

FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD, COHERENCIA, TENACIDAD Y RESPETO

CONTRIBUIR A GENERAR CONOCIMIENTOS CULTURALES, SOCIALES Y CIENTÍFICOS A TRAVÉS DEL DEPORTE



Objetivos Estratégicos del Secretariado de Deporte Universitario

Los objetivos estratégicos del Secretariado de Deporte Universitario se alinean con el Plan Estratégico de la Universidad de Málaga 2009-2012, sobre todo, en la referencia específica al deporte universitario expresada en el AE₅. Además, los objetivos que se detallan a continuación, se vinculan con la política y estrategia que desarrolla la unidad y que sigue las directrices del Consejo de Dirección de la Universidad de Málaga en materia de actividades físico-deportivas. Estos objetivos se concretan en:

1. Desarrollar un programa de actividades físicas y deportivas como complemento al desarrollo integral de las personas que forman la comunidad universitaria, todo ello a través de un plan de difusión y comunicación.
2. Establecer en los programas actividades que abarquen ocio, naturaleza, condición física, salud y competiciones internas, teniendo en cuenta en su planificación las nuevas tendencias y demandas de los distintos grupos de interés.
3. Proyectar el deporte y la investigación deportiva de la universidad hacia el exterior mediante la participación en competiciones nacionales e internacionales, así como la organización de eventos deportivo-científicos consiguiendo alianzas con instituciones, entidades y patrocinadores.
4. Promover y fomentar la firma de convenios con asociaciones de personas con discapacidad y desventaja social, en materia de deporte adaptado, ocio y actividades físicas saludables.
5. Dotar a los trabajadores y trabajadoras del Secretariado de un Plan de Formación que permita desarrollar sus competencias profesionales y los motive a la realización del trabajo en equipo, el espíritu emprendedor y conocimiento de la nueva metodología EFQM y la gestión por procesos.



Mapa de Procesos del Secretariado



MAPA DE PROCESOS V04. DIRECCIÓN DE DEPORTE UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PE: PROCESOS ESTRATÉGICOS

PE01
IMPLANTACIÓN DE UN
PROGRAMA DE ACTIVIDADES
FÍSICO-DEPORTIVAS DE CALIDAD.

PE02
DESARROLLO DE ACTIVIDADES
DEPORTIVAS QUE MEJOREN LA
SALUD Y LA CALIDAD DE VIDA

PE03
PROYECCIÓN EXTERIOR DEL
DEPORTE MEDIANTE LA
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y
PARTICIPACIÓN EN
CAMPEONATOS.

PE04
APOYO A LA ORGANIZACIÓN DE
ACTIVIDADES A COLECTIVOS CON
DISCAPACIDAD Y DESVENTAJAS
SOCIALES.

PC: PROCESOS CLAVE

PC01
PROGRAMA DE ACTIVIDADES FÍSICO
DEPORTIVAS DE APRENDIZAJE,
OCIO Y SALUD.

PC02
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
DEPORTIVOS Y CIENTÍFICOS.

PC03
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE
COMPETICIONES DEPORTIVAS.

PA: PROCESOS DE APOYO

PA01
GESTIÓN
ADMINISTRATIVA.

PA02
CONSERVACIÓN,
MANTENIMIENTO Y
GESTIÓN DE
INSTALACIONES.

PA03
GESTIÓN ECONÓMICA Y
PRESUPUESTARIA.

PA04
SOPORTE MÉDICO Y
FISIOTERAPÉUTICO.

PA05
PROMOCIÓN
DEPORTIVA Y
MÁRKETING.

REVISIÓN DE PROCESOS, ANÁLISIS DE INDICADORES Y MEJORA CONTÍNUA

Cliente



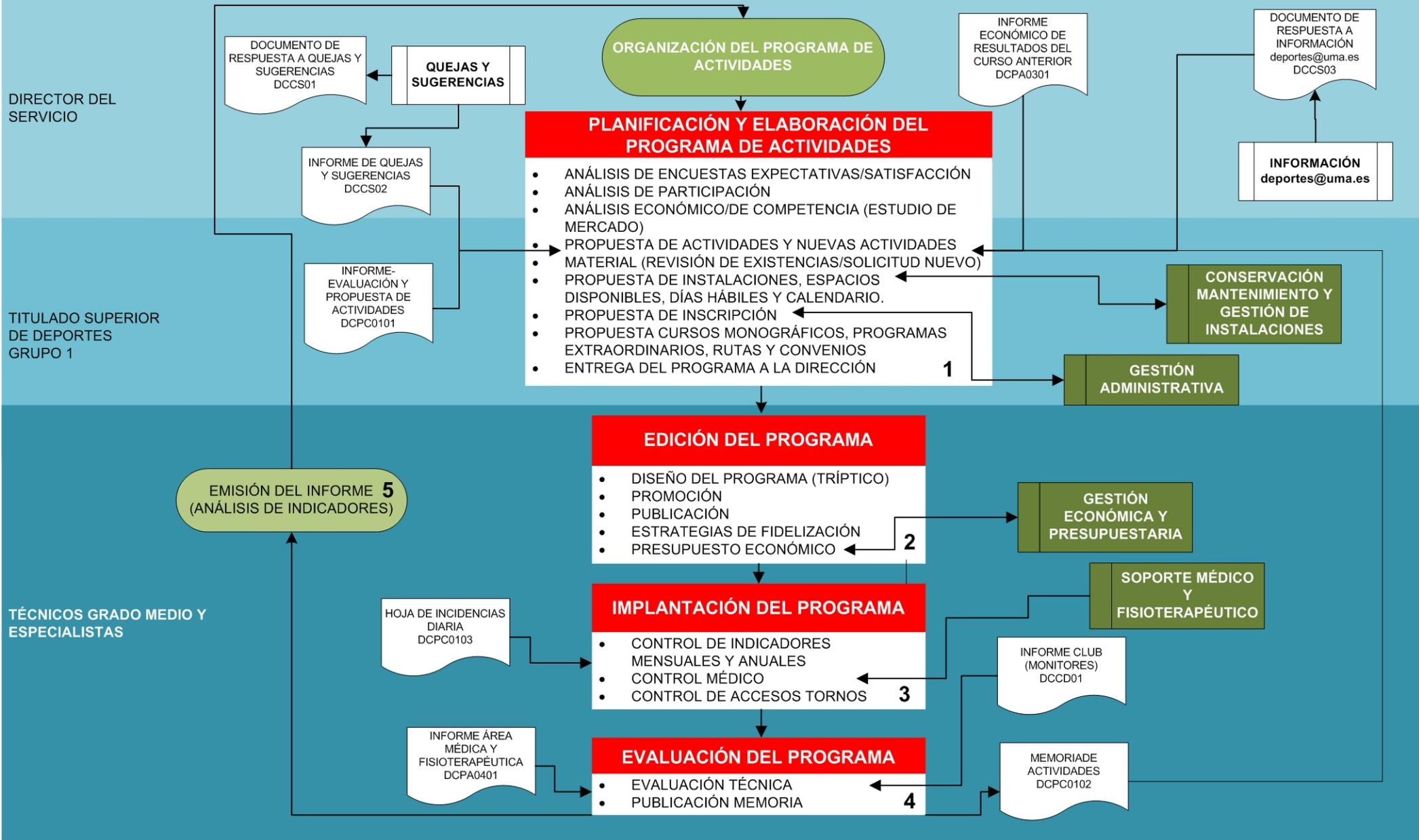
Procesos Clave del Secretariado



FLUJOGRAMA DEL PROCESO PROGRAMA DE ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS DE APRENDIZAJE, OCIO Y SALUD (PC01)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



1. Se propone programa de actividades inicial, teniendo en cuenta los informes del año anterior y las encuestas de satisfacción, así como la participación.

2. Hay que elaborar una estrategia de promoción del Programa que resulte atractiva a los usuarios y usuarias que incremente la participación de los mismos..

3. La coordinación de los Procesos de Apoyo que interactúan en esta fase resulta fundamental para el buen desarrollo del Proceso Clave.

4. Se evalúa la actividad con la ayuda de los informes que entran y salen del proceso, recogiendo la información según el procedimiento establecido.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva propuesta del programa para el año siguiente .

¿CÓMO?

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. PROGRAMA DE ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS DE APRENDIZAJE, OCIO Y SALUD	DEPORTES
---	---	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PC01 Versión 01
Fecha de elaboración: 4-09-2009	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Programa de Actividades Físico Deportivas de Aprendizaje, Ocio y Salud.	
Definición	Desarrollar un programa de actividades de calidad adecuado a la demanda y expectativas de los distintos grupos de interés.	
Responsable	Juan José Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes GI.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa de actividades para la salud y calidad de vida, el ocio y condición física • Potenciar un programa de actividades en el medio natural que respete el medio ambiente y la sostenibilidad. • Intervenir en el ámbito de la rehabilitación de patologías a través de la hidroterapia. 	
Destinatario	Usuarios, usuarias y personas trabajadoras de la Universidad de Málaga.	
Inicio/Fin	Se inicia con la planificación del programa de actividades. Finaliza con la realización de la actividad y su evaluación.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de inscripción. • Material específico del curso. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de confirmación de la inscripción en la actividad. • Informe técnico de monitores. • Encuestas de satisfacción. • Estadísticas de ocupación. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas. • Porcentaje de ocupación en las distintas actividades ofertadas. 	
Variables de control	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y conocimiento de las personas que intervienen en el proceso. • Información a disposición de los usuarios sobre el proceso. • Revisión del proceso. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación del Programa. • Inscripción en la actividad. • Nivel de satisfacción. 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de inscripción • Manual de Calidad y Procedimientos. • Encuestas de satisfacción y DAFO. 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	4/09/09	Cambio en Mapa de Procesos y redefinición de Procesos Clave

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 4/09/2009	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
--	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01PC01. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN01PC01 Versión 02</p>
<p>Fecha de elaboración: 19/03/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>Programa de Actividades.</p>	
<p>Definición</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio que reciben.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final y se obtiene el porcentaje.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,5</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los usuarios.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Juan José Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes (Grupo 1)</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Anual. Recuento el 15 de julio</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha: 19/03/2010</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
---	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN02PC01. PORCENTAJE DE OCUPACIÓN EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES OFERTADAS DEL PROGRAMA ORDINARIO	DEPORTES
--	--	----------

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN02PC01 Versión 02
Fecha de elaboración: 19/03/2010	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Denominación	Porcentaje de ocupación en las distintas actividades ofertadas del programa ordinario.	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	Programa de Actividades.	
Definición	El objetivo de este indicador es medir el porcentaje de ocupación, por parte de los usuarios, de las distintas actividades ofertadas del programa estable (de octubre a junio).	
Fórmula de cálculo	Este indicador se calcula multiplicando por cien las plazas ocupadas y dividiéndolo por el número de plazas ofertadas.	
Umbrales	Valor mínimo: 0% Valor máximo: 100% Valor objetivo: 70%	
Fuente	Programa informático de inscripciones en actividades. (SIGED)	
Responsable	Juan José Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes (Grupo 1)	
Periodicidad	Mensual. Recuento el 15 de junio	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

Elaboración: Grupo de Mejora Deportes Fecha: 19/03/2010	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
---	--	--

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y CIENTÍFICOS (PC02)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?

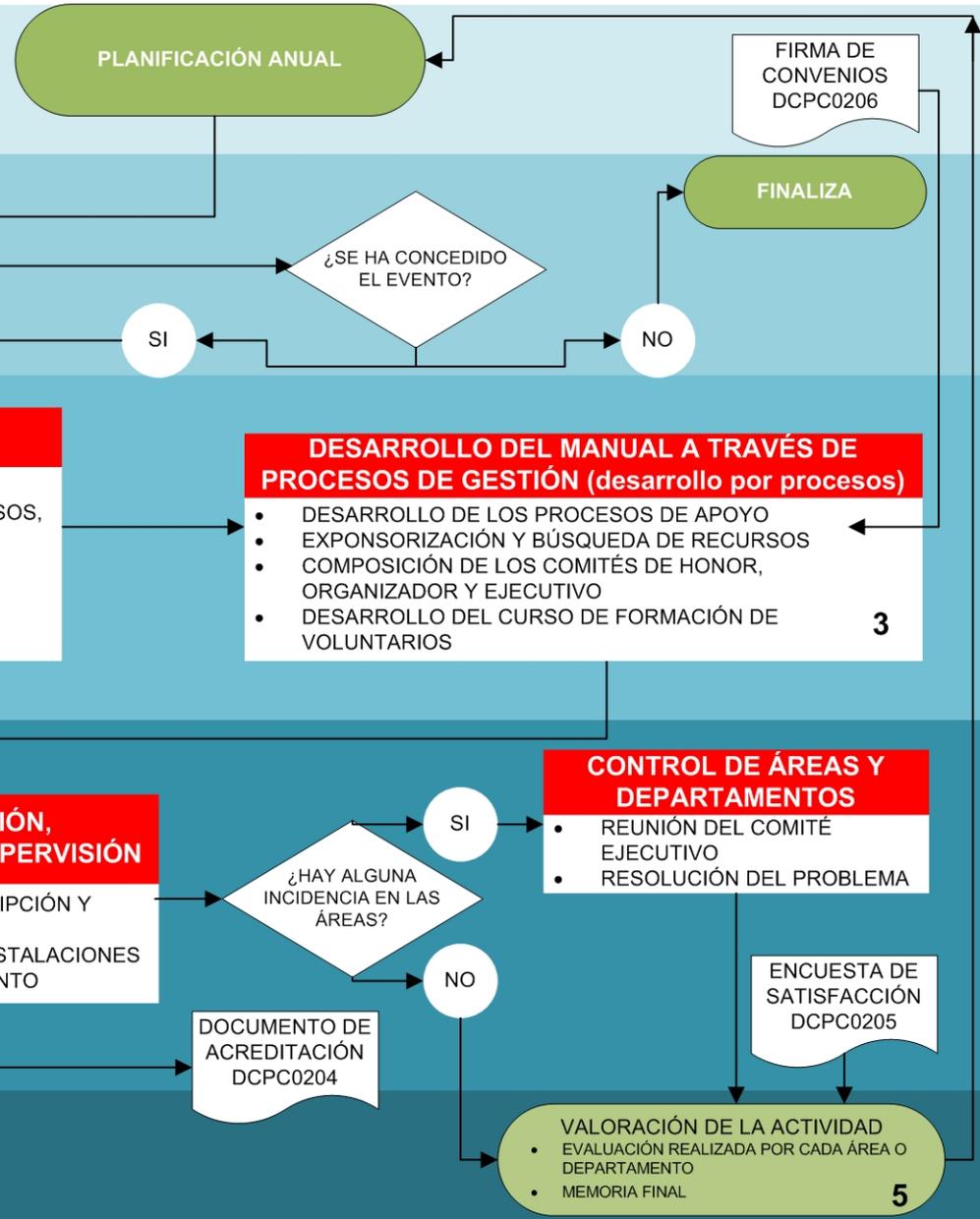
DIRECTOR DE DEPORTES

COMITÉ ORGANIZADOR

COMITÉ EJECUTIVO

AREAS Y DEPARTAMENTOS DEL EVENTO

RESPONSABLES DE CADA ÁREA



¿CÓMO?

1. Se presenta la planificación del evento al organismo correspondiente.
2. Se elabora el mapa de procesos, se definen los procesos estratégicos, clave y de apoyo, y el manual, definiéndose los distintos procedimientos relacionados con el evento.
3. Se desarrollan los procesos de apoyo y se despliegan las acciones en las distintas áreas y departamentos. Se forma a los voluntarios a través de la metodología desarrollada en el manual de voluntarios.
4. Se desarrolla el evento aplicando el manual, se designa al responsable de cada área, proporcionándole recursos y se determinan los indicadores correspondientes para su control.
5. Se realiza una evaluación-control, definiéndose los puntos fuertes y las áreas de mejora.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	PC02. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y CIENTÍFICOS	DEPORTES
--	---	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PC02 Versión 01
Fecha de elaboración: 4-09-2009	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Organización de eventos deportivos y científicos	
Definición	Organización de los distintos eventos deportivos que se realizan en el Secretariado de Deporte Universitario a través de una gestión por procesos.	
Responsable	Pedro Montiel Gámez. Director de Deportes del Secretariado de Deporte Universitario	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir un equilibrio presupuestario en los eventos organizados. • Potenciar la participación del colectivo universitario en el programa de formación de voluntarios. • Mejorar la satisfacción de los distintos grupos de interés. • Mejorar la comunicación mediante el uso de nuevas tecnologías. • Lograr alianzas con instituciones y patrocinadores a través de la implantación de un manual de gestión por procesos en grandes eventos deportivos. 	
Destinatario	Los grupos de interés afectados: <ul style="list-style-type: none"> • Las instituciones que participan, mediante los convenios de colaboración. • Los miembros de los comités organizador y ejecutivo. • Los delegados, congresistas y personas participantes beneficiarios del evento en cuestión. • Los proveedores que suministran los recursos necesarios, a través de las alianzas de colaboración que influyen en eventos posteriores. • La sociedad en general. 	
Inicio/Fin	El inicio es la presentación del proyecto del evento ante el organismo correspondiente. El fin es la valoración final en la que se incluye una evaluación realizada por cada área del evento y una memoria final.	
Entradas	Material y equipamientos proporcionados por los patrocinadores y entidades colaboradoras que hacen posible el desarrollo del Evento.	
Salidas	Proyecto del Evento, Manual de procesos del Evento, Curso de Voluntarios del Evento y Documento de Acreditación de Participantes.	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar una puntuación superior a 3 puntos (o el 60%) en la escala Likert de las encuestas de satisfacción realizadas a los distintos grupos de interés. • No superar una desviación del 20% en el presupuesto de cada evento. 	
Variables de control	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y conocimiento de los miembros que componen los distintos comités. • Formación del voluntariado. • Revisión del proceso. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción. • Acreditación en el evento. 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción y DAFO. • Documento de acreditación • Manual de procesos del evento • Proyecto • Curso de voluntarios 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	4-09-2009	Cambio en Mapa de Procesos y redefinición de Procesos Clave

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC02. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y CIENTÍFICOS</p>	<p>DEPORTES</p>
--	--	-----------------

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha: 04/09/2009</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
---	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01PC02. PUNTUACIÓN OBTENIDA EN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>DEPORTES</p>
--	--	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN01PC02 Versión 02</p>
<p>Fecha de elaboración: 19/03/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Puntuación obtenida en encuestas de satisfacción</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>Organización de Eventos Deportivos y Científicos.</p>	
<p>Definición</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés del evento realizado.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,5</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los grupos de interés.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Pedro Montiel Gámez.</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Puntual en cada evento. Recuento el 1 de diciembre</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

<p>Elaboración: Grupo de Mejora Deportes Fecha: 19/03/2010</p>	<p>Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:</p>	<p>Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:</p>
--	--	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN02PC02. CONTROL DEL PRESUPUESTO DEL EVENTO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	--	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN02PC02 Versión 02</p>
<p>Fecha de elaboración: 19/03/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Control del presupuesto del evento</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>Organización de Eventos Deportivos y Científicos.</p>	
<p>Definición</p>	<p>El objetivo de este indicador es conseguir que el presupuesto inicial no se modifique, se contenga y no produzca un gran déficit.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>No superar una desviación del 15% en el presupuesto inicial de cada evento. Sumatorio de todos los gastos que produzca el evento, se resta al presupuesto inicial y se halla el porcentaje sobre el presupuesto inicial.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 0% Valor máximo: 100% Valor objetivo: 15%</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Presupuesto inicial del evento.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Beltrán Bautista Bueno.</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Puntual en cada evento. Recuento el 1 de diciembre</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

<p>Elaboración:</p>	<p>Revisión:</p>	<p>Aprobación:</p>
<p>Grupo de Mejora Deportes</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>	<p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p>
<p>Fecha: 19/03/2010</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>

PROCESO DE EVENTOS

FICHAS PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE EVENTOS

CODIGO UNIDAD FUNCIONAL: **UF14**

CODIGO PROCESO DE REFERENCIA: **PC02**

CODIGO PROCEDIMIENTO: **PR01PC02**

NOMBRE PROCEDIMIENTO: **Solicitud de eventos.**

2. DESCRIPCION

Objetivos:

- Presentar un proyecto que defina las capacidades de nuestro servicio para albergar el evento respetando a su vez los condicionantes planteados en la convocatoria del mismo.
- Reflejar en el proyecto de solicitud la capacidad del servicio para albergar el evento con éxito organizativo y coordinar todas las áreas necesarias para la buena ejecución del mismo.

Inicio/Fin: El procedimiento se inicia con la convocatoria reflejada en la plataforma de publicación pertinente (BOE, BOJA, etc.) que marca las pautas a seguir. Concluye con la resolución en la que se acepta la realización del evento por parte de nuestro servicio.

Breve descripción: Solicitud de la celebración de eventos en base a criterios de promoción y proyección de la imagen del servicio de deportes y por ende de la Universidad de Málaga.

3. NORMATIVA APLICABLE

- La aparecida en la plataforma de publicación pertinente (BOE, BOJA, etc.) que regula las condiciones de petición del evento.
- La reglamentación de cada modalidad deportiva regulada por la Federación Nacional del deporte correspondiente.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Unidades funcionales: por su propia naturaleza, y en orden general, únicamente interviene el Servicio de Deporte Universitario. En algunas situaciones de excepción, puede intervenir alguna otra Unidad Funcional (Comunicación, Gabinete de la Rectora, Protocolo, etc.). No obstante, podemos distinguir dentro del mismo a los procesos Clave de Organización y Gestión de Competiciones Deportivas y Eventos, y los procesos de Apoyo de Gestión Administrativa, Conservación, Mantenimiento y Gestión de Instalaciones, Gestión Económica y Presupuestaria y Soporte Médico y Fisioterapéutico como unidades con personalidad propia.

Distribución física:

- Complejo Deportivo Universitario

5. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE

5.1 Datos que se recogen en carpetas: Junto con el Proyecto de Solicitud de Eventos se archivarán todos aquellos informes y propuestas que aporten los implicados en Procesos de Apoyo y Procesos Clave, además del Manual de Procesos, y los contenidos obligatorios expresados en la Normativa General de presentación del proyecto evento.

5.2 Datos que se recogen en sistema informático: Todos los documentos generados en la solicitud del evento se guardarán en el Repositorio informático en una carpeta con el nombre correspondiente al evento.

5.3 Fichas de Documentos

DOCUMENTO 1:

Título	Aval Federativo
Descripción	Compromiso de reconocimiento y aceptación del evento por parte de la Federación correspondiente
Origen	Solicitud de aval
Destino	Memoria de proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Memoria del proyecto
Valor legal	No

DOCUMENTO 2:

Título	Carta de presentación y solicitud del proyecto de la Rectora
Descripción	Solicitud institucional del proyecto
Origen	Solicitud del proyecto
Destino	Memoria del proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Memoria del proyecto
Valor legal	No

DOCUMENTO 3:

Título	Memoria del Solicitud de organización del evento
Descripción	Soporte material del proyecto
Origen	Solicitud del proyecto
Destino	Memoria del proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	Sí
Flujo del original impreso	Área-Director de Secretariado-Director de Servicio-servicio de maquetación /impresión-organismo de presentación.
Valor legal	No

DOCUMENTO 4:

Título	Manual de Procesos del Evento
Descripción	Solicitud institucional del proyecto
Origen	Solicitud del proyecto
Destino	Memoria del proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Memoria del proyecto
Valor legal	No

5.4 Ficha de otros documentos.

DOCUMENTO 5:

Título	Solicitud de oferta hotelera
Descripción	Se realiza una indagación de la oferta hotelera de la ciudad donde se va a realizar el evento, incluyendo las ofertas que surjan de los convenios correspondientes.
Origen	Solicitud del proyecto
Destino	Memoria del proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	No
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de	No

Entrada	
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Memoria del proyecto
Valor legal	No

DOCUMENTO 6:

Título	Características de las instalaciones necesarias
Descripción	Se genera un documento con las características de las instalaciones deportivas y no deportivas inherentes al evento correspondiente
Origen	Solicitud del proyecto
Destino	Memoria del proyecto
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	No
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Memoria del proyecto
Valor legal	No

6. PROCESOS

6.1 Plazos establecidos:

Los plazos establecidos para cada uno de los eventos estarán indicados en la plataforma de publicación pertinente (BOE, BOJA, etc.) que marca las pautas a seguir.

6.2 Variabilidad:

Los datos recogidos en la memoria del proyecto pueden variar en función del tipo o categoría del evento solicitado.

6.3 Descripción de la secuencia de Actividades:

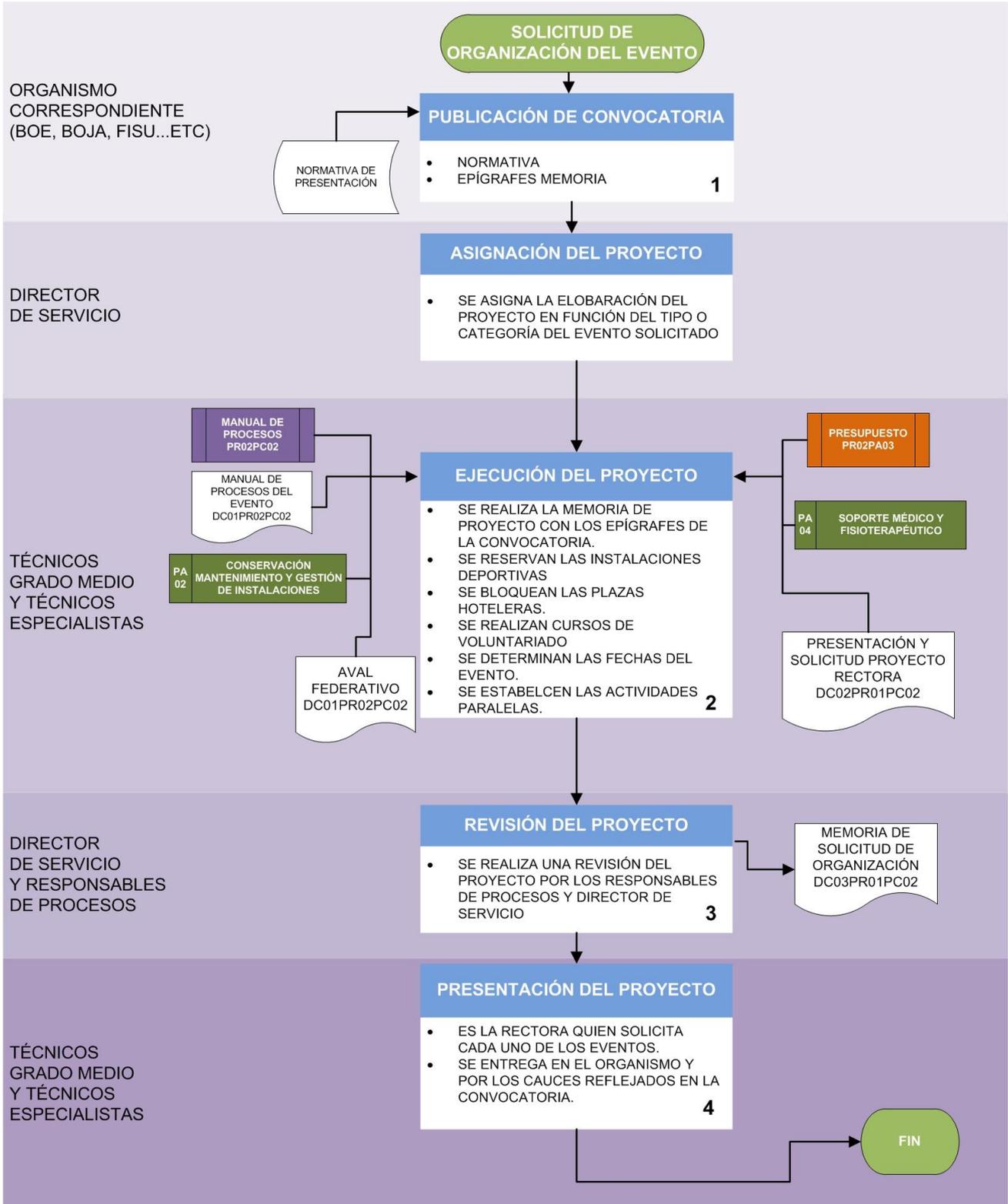
1. Publicación de convocatoria
2. Asignación del proyecto
3. Ejecución del proyecto
4. Revisión del proyecto
5. Presentación del proyecto

6.4 Flujograma de actividades: (VER PÁGINA SIGUIENTE)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE EVENTOS (PR01PC02)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



- ¿CÓMO?
1. El propietario del proceso clave correspondiente (competiciones o eventos) será el responsable de conocer la fecha de convocatoria y ejecutar el inicio del proceso
 2. Se establecerán reuniones periódicas con el Director de Servicio para ultimar detalles y se informará a éste del desarrollo del procedimiento.
 3. La supervisión corresponde al Director de Secretariado y Director de Servicio, aunque cada responsable de Área asumirá sus competencias.
 4. Siempre es competencia de la Rectora realizar la solicitud de organización del evento.

6.5 Ficha de Actividad

FICHA Nº 1:

Título	Publicación de convocatoria
Descripción y objetivos	Iniciar el proceso de concesión del evento
Responsable	Organismo competente. Dependiendo del evento será CSD, FISU, CEDU, etc.
Resultado	Se dispone de una normativa y epígrafes de lo que debe contener la memoria
Plazo	Depende del organismo correspondiente
Información utilizada	Normativa del evento correspondiente
Documentos necesarios	Normativa de presentación
Documentos generados	Publicación de convocatoria

FICHA Nº 2:

Título	Asignación del proyecto
Descripción y objetivos	Nombrar a la persona responsable de elaborar el documento final (Proyecto)
Responsable	Director de Servicio
Resultado	Se establece un único coordinador del proyecto de solicitud del evento
Plazo	Inmediato. De 1 a 2 días.
Información utilizada	Convocatoria del evento
Documentos necesarios	Convocatoria del evento. Normativa de presentación
Documentos generados	Ficha de asignación de tarea

FICHA Nº 3:

Título	Ejecución del proyecto
Descripción y objetivos	Confeccionar el documento a presentar para obtener el evento
Responsable	Técnicos Grado Medio y Técnicos Especialistas
Resultado	Se dispone de un documento de información relativo al evento
Plazo	Depende del organismo correspondiente y lo establecido en la convocatoria
Información utilizada	Normativa del evento correspondiente
Documentos necesarios	Normativa de presentación. Fotografías y documentación de otras áreas
Documentos generados	Proyecto de Organización

FICHA Nº 4:

Título	Revisión del Proyecto
Descripción y objetivos	Corrección de los errores que se produzcan
Responsable	Director de Servicio y Responsables de Procesos
Resultado	Documento revisado
Plazo	El que marque la convocatoria
Información utilizada	Memoria de solicitud de organización previo
Documentos necesarios	Memoria de solicitud de organización previo
Documentos generados	Memoria de solicitud de organización final

FICHA Nº 5:

Título	Presentación del Proyecto
Descripción y objetivos	Iniciar el proceso de concesión del evento
Responsable	Técnicos Grado Medio y Técnicos Especialistas
Resultado	Proyecto de Organización del Evento
Plazo	Depende del organismo correspondiente
Información utilizada	Normativa del evento correspondiente
Documentos necesarios	Memoria de solicitud de organización
Documentos generados	Resguardo de entrega.

7. FLUJO DOCUMENTAL

Normativa de presentación memoria + aval federativo + presentación y solicitud rectora = Memoria de solicitud de organización previo + revisión = Memoria de solicitud de organización final.

8. VOLUMENES Y PARAMETROS CUANTIFICABLES

- Número de eventos concedidos

9. ARCHIVOS FISICOS EXISTENTES

- Los documentos generados y recibidos relacionados con el procedimiento se archivarán en el Repositorio/Eventos/Evento solicitado.

10. SISTEMAS EXISTENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS

- Tablones de anuncios: para informar de respuestas a incidencias generales
- Web: información en intranet de procedimientos por parte de todos los trabajadores de Deportes.
- Repositorio: para informar a los trabajadores afectados
- Emails masivos a los trabajadores implicados en el proceso

DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO

11. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Adecuación a los distintos tipos de eventos en función de su importancia.
- Premura a la hora de presentación de solicitudes.
- Diversidad de medios de publicación de los eventos

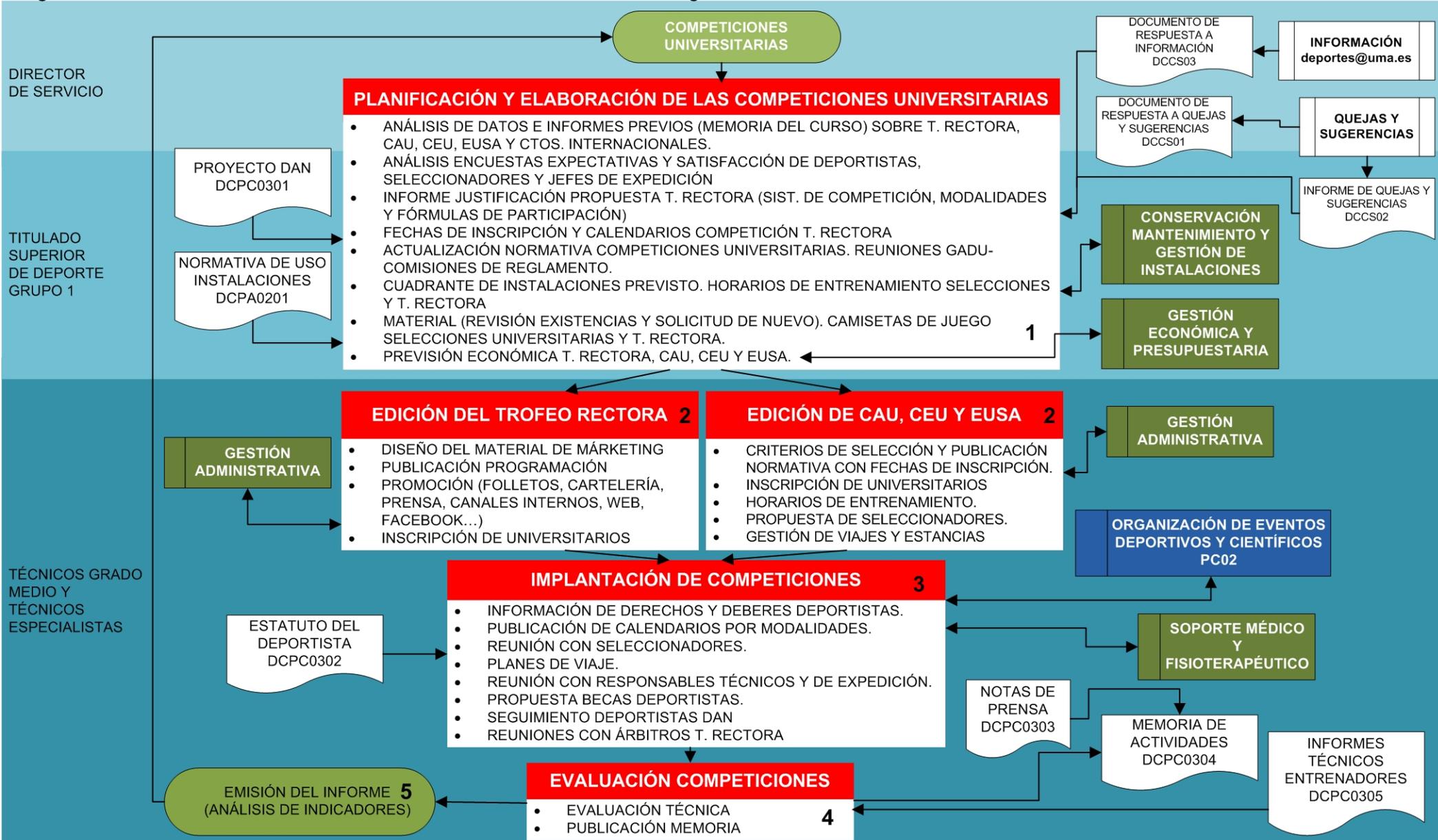
12. CAUSAS DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Realizar un barrido constante para no perder ninguna convocatoria de solicitud de organización de eventos.
- Contactar con personas afines que disponen de información previa antes de la publicación de las solicitudes de organización de distintos eventos.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE COMPETICIONES DEPORTIVAS (PC03)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



1. Se utilizan las encuestas de satisfacción de los universitarios para realizar cambios y propuestas de mejora en la planificación de competiciones.

2. Se puede seleccionar a los deportistas en función de los resultados del Trofeo rectora, por ranking federativo o a criterio técnico del seleccionador responsable de la modalidad deportiva.

3. Una vez elaborado el presupuesto, y visto el informe del Titulado Superior, el Director del Secretariado decidirá la organización y/o participación de los diferentes campeonatos.

4. En el informe interno de la competición se deberán recopilar los resultados y clasificaciones, así como cualquier otra incidencia surgida durante la participación en los campeonatos.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva planificación de competiciones para el año siguiente.

¿CÓMO?

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	PC03. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE COMPETICIONES DEPORTIVAS	DEPORTES
--	---	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PC03 Versión 02
Fecha de elaboración: 01/07/2010	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Organización y gestión de competiciones deportivas.	
Definición	Organización y participación en competiciones universitarias, de ámbito interno, autonómico, nacional e internacional.	
Responsable/Propietario	Juan José Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes GI.	
Objetivo	Promover la participación de los miembros de la comunidad universitaria en competiciones como parte fundamental de su formación integral.	
Destinatario	Miembros de la comunidad universitaria.	
Inicio/Fin	El inicio es la demanda de competiciones universitarias. El fin es la emisión del informe y la memoria final.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripciones. • Normas de competición. • Material deportivo. • Página web 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Clasificaciones • Medalleros • Estadísticas de participación. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de inscripción en competiciones internas universitarias del deportista universitario. • Porcentaje de participación en competiciones internas universitarias del deportista universitario. • Grado de satisfacción en competiciones universitarias del deportista universitario (Ctos. de Andalucía, España, Europa,...etc). • Grado de satisfacción en competiciones internas del deportista universitario (Trofeo Rectora). 	
Variables de control	Encuesta de expectativas. Porcentaje de incomparecencias.	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Clasificaciones • Medalleros • Estadísticas de participación. 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de sistemas de competición. • Procedimiento de gestión aplazamientos de partidos. • Procedimiento de selección de deportistas 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	01/07/2010	Cambio en Mapa de Procesos y redefinición de Procesos Clave

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 01/07/2010	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN01PC03. PORCENTAJE DE INSCRIPCIÓN EN COMPETICIONES INTERNAS UNIVERSITARIAS DEL DEPORTISTA UNIVERSITARIO	DEPORTES
--	--	----------

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN01PC03 Versión 02
Fecha de elaboración: 19/03/2010	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Denominación	Porcentaje de inscripción en competiciones internas universitarias.	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	Organización y Gestión de Competiciones Deportivas	
Definición	Este indicador mide el porcentaje de miembros de la comunidad universitaria que efectivamente se inscribe en las competiciones internas, y nos sirve para saber el interés que despierta el programa de modalidades deportivas que les ofertamos. Junto con otros datos obtenidos de la encuesta de expectativas, nos permitirá adaptar nuestra oferta a la demanda real de la comunidad universitaria.	
Fórmula de cálculo	El porcentaje de inscripción es igual al número de inscritos/inscritas en el Trofeo Rectora, dividido por el número de miembros de la comunidad universitaria, multiplicado por cien.	
Umbrales	Dentro de este apartado se deberán especificar los siguientes valores: Valor mínimo: 0% Valor máximo: 100% Valor objetivo: 4,5%	
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de inscripción a competiciones • Bases de datos de Personal de Administración y Servicios • Bases de datos de Personal docente e investigador • Bases de datos de Alumnos (1º y 2º ciclo) • Bases de datos de Alumnos (3º ciclo) 	
Responsable/Propietario	Juan José Sánchez Moreno. Titulado Superior de Deportes. Grupo I	
Periodicidad	Se medirá anualmente. Fecha de recuento 30 de mayo (finalizado el plazo de inscripción del Trofeo Rectora)	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 19/03/2010	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
--	--	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN02PC03 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL DEPORTISTA UNIVERSITARIO EN COMPETICIONES INTERNAS UNIVERSITARIAS	DEPORTES
--	---	----------

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN02PC03 Versión 02
Fecha de elaboración: 19/03/2010	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Denominación	Porcentaje de Participación del deportista universitario en competiciones internas universitarias.	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	Organización y Gestión de Competiciones Deportivas.	
Definición	Este indicador mide el porcentaje de horas de participación real disputadas con relación a las inicialmente programadas, al objeto de saber la capacidad de la organización para facilitar la participación, adaptando las fechas y horarios de competición a las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria.	
Fórmula de cálculo	Porcentaje de participación es igual al número de horas de competición disputadas, dividido por el número de horas de competición programadas, multiplicado por cien.	
Umbrales	Dentro de este apartado se deberán especificar los siguientes valores: Valor mínimo: 0% Valor máximo: 100% Valor objetivo: 70%	
Fuente	Calendarios de competición, cuadrantes de uso de la instalación y actas de partido.	
Responsable/Propietario	Juan José Sánchez Moreno. Titulado Superior de Deportes. Grupo I	
Periodicidad	Se medirá anualmente. Fecha de recuento 1 de julio (finalizado el Trofeo Rectora).	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 19/03/2010	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
--	--	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN03PC03. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL DEPORTISTA UNIVERSITARIO EN COMPETICIONES UNIVERSITARIAS</p>	<p>DEPORTES</p>
--	--	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN03PC03 Versión 02</p>
<p>Fecha de elaboración: 19/03/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Grado de satisfacción del deportista universitario en competiciones universitarias.</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>Organización y Gestión de Competiciones Deportivas.</p>	
<p>Definición</p>	<p>Sirve para conocer el grado de satisfacción del deportista en relación a su participación en las competiciones: criterios de selección, información sobre créditos y becas, condiciones de viaje y alojamiento, material deportivo, personal técnico, etc.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final y se obtiene el porcentaje.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,25</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los deportistas universitarios.</p>	
<p>Responsable/Propietario</p>	<p>Juan José Sánchez Moreno. Titulado Superior de Deportes. Grupo I</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Se medirá anualmente. Fecha de recuento 1 de octubre (finalizadas todas las competiciones nacionales e internacionales).</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
02	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Grupo de Mejora de Deportes	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Fecha: 19/03/2010	Fecha:	Fecha:

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN04PC03. GRADO DE SATISFACCIÓN EN COMPETICIONES INTERNAS UNIVERSITARIAS DEL DEPORTISTA UNIVERSITARIO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN04PC03 Versión 00</p>
<p>Fecha de elaboración: 19/03/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Grado de satisfacción del deportista universitario en competiciones internas universitarias.</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>Organización y Gestión de Competiciones Deportivas.</p>	
<p>Definición</p>	<p>Sirve para conocer el grado de satisfacción del deportista en relación a su participación en las competiciones internas (TROFEO RECTORA):</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final y se obtiene el porcentaje.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,25</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los deportistas universitarios.</p>	
<p>Responsable/Propietario</p>	<p>Juan José Sánchez Moreno. Titulado Superior de Deportes. Grupo I</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Se medirá anualmente. Fecha de recuento 15 de junio (finalizado el Trofeo Rectora).</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	19/03/2010	Revisión de indicadores y valores objetivos

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha: 19/03/2010</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
---	---	--



Procesos Apoyo del Secretariado



FLUJOGRAMA DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA (PA01)

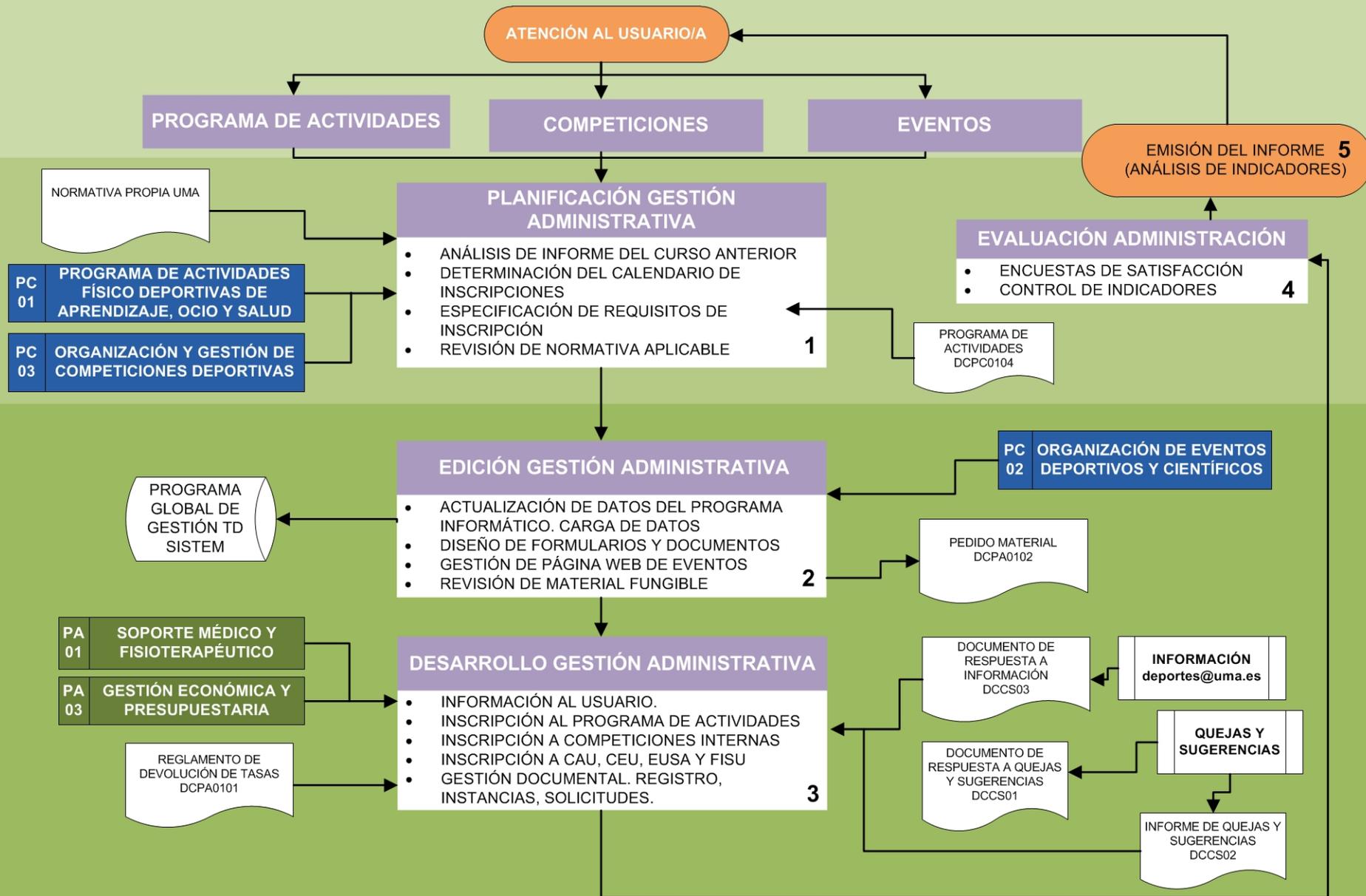
¿QUIÉN?

¿QUÉ?

RESPONSABLES
PROCESOS
CLAVE

JEFE SECCIÓN

JEFE NEGOCIADO
Y PUESTOS BASE



1. Se planifica a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios, así como de la revisión de la normativa aplicable en cada caso para realizar cambios y propuestas de mejora.

2. Se actualizan las herramientas administrativas (programa informático, formularios, documentos, etc.) para su posterior uso.

¿CÓMO?

3. Se gestionan los diferentes procedimientos de inscripción.

4. Una vez finalizados los distintos procedimientos, se evalúa todo el proceso teniendo en cuenta la opinión de los usuarios, así como los indicadores asociados a cada proceso.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva planificación administrativa para el año siguiente.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPORTES
---	-------------------------------------	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PA01 Versión 00
Fecha de elaboración: 17-01-2012	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Gestión administrativa	
Definición	Soporte administrativo a los distintos procesos clave y de apoyo del Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga.	
Responsable	Pilar Marín Martín. Jefa de Sección de Secretaría.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa del programa del programa de actividades físico-deportivas de aprendizaje, ocio y salud. • Gestión administrativa de las diferentes competiciones deportivas universitarias. • Gestión administrativa de los eventos deportivos y científicos organizados por el Secretariado 	
Destinatario	Usuarios, usuarias, personas trabajadoras del Secretariado de Deporte Universitario y proveedores.	
Inicio/Fin	Se inicia con la planificación de cada uno de los procesos clave. Finaliza con la evaluación de cada uno de los procesos de gestión administrativa.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa propia de la Universidad de Málaga. • Normativas de las distintas competiciones. • Programa de actividades. • Instancias. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de confirmación de la inscripción en la actividad. • Documento de inscripción en competiciones. • Resolución de instancias 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Usuarios. 	
VARIABLES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y conocimiento de las personas que intervienen en el proceso. • Informe final de evaluación. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de inscripción en las distintas bases de datos. 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de inscripción en el programa de actividades. • Procedimiento de inscripción en competiciones internas (Trofeo Rectora). • Procedimiento de inscripción en competiciones externas. 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	17-01-2012	

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha:	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
---	--	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01PA01. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN01PA01 Versión 00</p>
<p>Fecha de elaboración: 17-01-2012</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>PROCESO APOYO: Gestión Administrativa.</p>	
<p>Definición</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio que reciben.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,5</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los usuarios.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Pilar Marín Martín. Jefa de Sección Secretaría.</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Anual</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	17-01/2012	

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
--	---	--

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FICHAS PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE USUARIOS EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES

CODIGO UNIDAD FUNCIONAL: **UF14**

CODIGO PROCESO DE REFERENCIA: **PA01**

CODIGO PROCEDIMIENTO: **PR01PA01**

NOMBRE PROCEDIMIENTO: **Inscripción de usuarios en el programa de Actividades.**

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Objetivo: Facilitar a los usuarios la inscripción a las distintas actividades que oferta la Dirección de Deporte Universitario.

Inicio/Fin: El procedimiento se inicia con la determinación del calendario de inscripción y revisión de la normativa aplicable. Concluye con el pago del usuario de la actividad contratada.

Breve descripción: Atención al usuario desde que llega a administración solicitando información, así como su inscripción en las actividades y gestión de cobro. Para ello al comienzo de cada curso académico habrá que establecer los plazos y requisitos de inscripción, la actualización y carga de datos del programa informático y diseño de formulario y documentos necesarios.

3. NORMATIVA APLICABLE

- Fichas técnicas de las actividades.
- Normativa de compensación de tasas por actividades y alquileres
- Convenios de colaboración.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Unidades funcionales: por su propia naturaleza, y en orden general, únicamente interviene el Servicio de Deporte Universitario. No obstante, podemos distinguir dentro del mismo a los procesos Clave de Actividades, y los procesos de Apoyo de Conservación, Mantenimiento y Gestión de Instalaciones, Gestión Económica y Presupuestaria y Soporte Médico y Fisioterapéutico como unidades con personalidad propia.

Distribución física: Complejo Deportivo Universitario

5. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE

5.1 Datos que se recogen en carpetas: Ticket y justificantes de pago de la inscripción. Formularios de inscripción (en aquellas que se requieren). Formularios de domiciliación bancarias

5.2 Datos que se recogen en sistema informático: Todos los datos de los usuarios y las inscripciones se realizan en el sistema informático SIGED. En el Repositorio informático se archivan los listados de ocupación, estadísticas, remesas bancarias.

5.3 Fichas de Documentos

DOCUMENTO 1:

Título	Resguardo de inscripción
Descripción	Ticket de confirmación de inscripción en las actividades
Origen	Aplicación informática SIGED
Destino	Usuario y archivo en carpeta
Formato	Papel
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	Si
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Carpeta
Necesidad de impresión	Si
Flujo del original impreso	Usuario
Valor legal	Si

DOCUMENTO 2:

Título	Ficha técnica de actividades (programa de actividades)
Descripción	Descripción de las actividades y requisitos técnicos de inscripción
Origen	Área de Actividades
Destino	Carga de datos en la aplicación informática SIGED
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio/Actividades
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Del área de Actividades a Administración
Valor legal	No

DOCUMENTO 3:

Título	Solicitud de inscripción (instancia)
Descripción	Documento de solicitud de inscripción cuando el usuario no reúne todos los requisitos necesarios.
Origen	Administración
Destino	Área de Actividades/Administración
Formato	Papel
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	Si
Pasa por Registro de Salida	No

Lugar de archivo	Carpeta
Necesidad de impresión	Sí
Flujo del original impreso	Administración- Área de actividades.
Valor legal	No

DOCUMENTO 4:

Título	Justificante de ingreso bancario de precios públicos
Descripción	Impreso para realizar el pago en entidad bancaria de las actividades contratadas por un usuario
Origen	Aplicación informática SIGED
Destino	Usuario
Formato	Papel
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	Sí
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Carpeta
Necesidad de impresión	Sí
Flujo del original impreso	Administración- Usuario- Entidad Bancaria- Usuario- Administración
Valor legal	Sí

DOCUMENTO 5

Título	Solicitud de devolución de precios públicos
Descripción	Documento con el que los usuarios solicitan la devolución de los precios públicos de las actividades que tienen contratadas.
Origen	Administración
Destino	Gestión Económica
Formato	Papel
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Gestión Económica
Necesidad de impresión	Sí
Flujo del original impreso	Usuario- Administración- Gestión Económica
Valor legal	No

DOCUMENTO 6

Título	Encuestas Médicas
Descripción	Encuestas sobre el estado de salud del usuario para su inscripción en determinadas actividades
Origen	Área Médica de la Dirección de Deporte Universitario
Destino	Área Médica de la Dirección de Deporte Universitario
Formato	Papel
Obligatoriedad	Sí, para aquellas actividades que lo requieren
Posible generación automática	No

Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Área Medica
Necesidad de impresión	Si
Flujo del original impreso	Área Médica- Administración- Usuario- Administración- Área Médica
Valor legal	No

DOCUMENTO 7:

Título	Remesa Bancaria
Descripción	Archivo informático que genera la aplicación SIGED con los usuarios que tienen domiciliadas las actividades para su cobro.
Origen	Aplicación informática SIGED
Destino	Gestión Económica
Formato	Digital
Obligatoriedad	Si
Posible generación automática	Si
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Se archiva una copia de seguridad en el Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	
Valor legal	No

DOCUMENTO 8:

Título	Impagos remesa bancaria
Descripción	Relación de usuarios que devuelven el recibo domiciliado
Origen	Gestión Económica
Destino	Administración
Formato	Papel
Obligatoriedad	Si
Posible generación automática	Si
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Administración/Carpeta Remesa Bancaria
Necesidad de impresión	Si
Flujo del original impreso	Gestión Económica-Administración
Valor legal	No

5.4 Ficha de otros documentos.

DOCUMENTO 9:

Título	Listado de usuarios por actividades
Descripción	Relación detallada de los usuarios que están inscritos en las actividades que se imparten.
Origen	Sistema informático SIGED

Destino	Área de Actividades/monitores de actividades
Formato	Papel
Obligatoriedad	Si
Posible generación automática	Si
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Área de Actividades
Necesidad de impresión	Si
Flujo del original impreso	Administración- Área de Actividades
Valor legal	No

DOCUMENTO 10:

Título	Estadísticas de ocupación de las actividades
Descripción	Estadísticas mensuales de plazas ofertadas y ocupadas por cada una de las actividades.
Origen	Sistema informático SIGED
Destino	Área de Actividades
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Si
Posible generación automática	Si
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Administración- Área de Actividades
Valor legal	No

6. PROCESOS

6.1 Plazos establecidos:

Los plazos establecidos para este procedimiento se definen a principio de cada curso académico y se publican para todo el año.

6.2 Variabilidad:

Este procedimiento no sufre variación durante el año.

6.3 Descripción de la secuencia de Actividades:

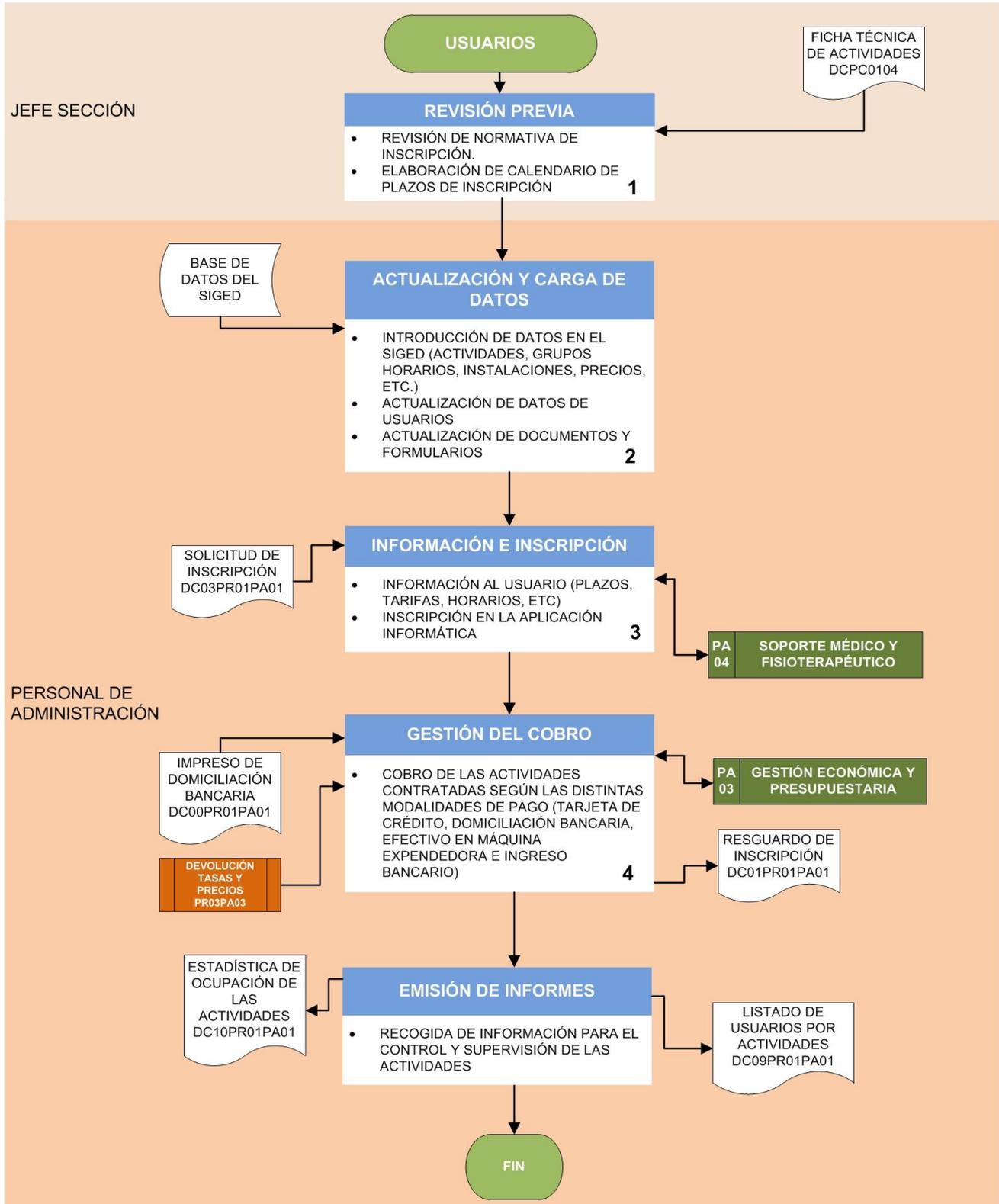
1. Revisión de normativa de inscripción y calendario de plazos de inscripción.
2. Actualización y carga de datos de la aplicación informática SIGED.
3. Información e inscripción de los usuarios en las distintas actividades.
4. Gestión de cobro de las actividades según las distintas modalidades de pago.
5. Emisión de informes (listados de ocupación, estadísticas, domiciliaciones, etc)

6.4 Flujograma de actividades: (VER PÁGINA SIGUIENTE)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE USUARIOS EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES (PR01PA01)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



- ¿CÓMO?
1. El responsable establecerá normativas de inscripción, plazos en coordinación con el responsable del Proceso Clave PC01.
 2. Con la información anterior, se actualiza el programa informático, con anterioridad al comienzo de curso.
 3. El responsable del proceso se encargará de distribuir al personal la información pertinente para orientar al usuario .
 4. En caso de ingreso bancario, se proporcionará al usuario un documento para el ingreso en la cuenta de Deportes.

6.5 Ficha de Actividad

FICHA Nº 1:

Título	Revisar la normativa y calendario de inscripción.
Descripción y objetivos	Se revisa la normativa para establecer las tarifas a aplicar a los distintos usuario y se determinan las fechas de inscripción.
Responsable	Jefa de sección de Administración.
Resultado	Calendario de inscripción para el curso académico y se definen las distintas categorías de usuarios.
Plazo	Antes del comienzo del curso académico.
Información utilizada	Normativas y convenios.
Documentos necesarios	Documentos del curso anterior.
Documentos generados	Documento de las distintas categorías y subcategorías de usuarios y la tarifa a aplicar. (Se incluye en la Guía del Deporte Universitario) Calendario del curso con las fechas de inscripción según la categoría de usuario. (Se incluye en la Guía del Deporte Universitario)

FICHA Nº 2:

Título	Actualización y carga de datos en la aplicación informática SIGED
Descripción y objetivos	Actualización de datos de los usuarios para el siguiente curso académico y carga del nuevo programa de actividades en la aplicación informática.
Responsable	Administrativos
Resultado	Base de datos actualizada para las inscripciones
Plazo	Septiembre
Información utilizada	Ficha técnica de actividades (programa de actividades). Tarifas de precios por categoría de usuarios.
Documentos necesarios	Ficha técnica de actividades
Documentos generados	Se genera una base de datos actualizada

FICHA Nº 3:

Título	Información e inscripción de los usuarios en las distintas actividades
Descripción y objetivos	Informar a los usuarios sobre las actividades, tarifas, plazos, requisitos de inscripción. Inscripción y renovación de usuarios.
Responsable	Administrativos
Resultado	Contratación de servicios por parte de nuestros usuarios
Plazo	Durante todo el curso
Información utilizada	Programa de Actividades (ficha técnica de actividades)
Documentos necesarios	Guía del Deporte Universitario
Documentos generados	Ticket justificante de la inscripción en la actividad contratada

FICHA Nº 4:

Título	Gestión de cobro de las actividades
Descripción y objetivos	Realizar las gestiones necesarias para el cobro a los usuarios de las actividades que contrata. Se distinguen cuatro modalidades de pago: Domiciliación Bancaria, Pago con tarjeta, Pago en efectivo (en maquina expendedora), Ingreso en entidad bancaria.
Responsable	Administrativos-Gestión Económica
Resultado	Se generan ingresos en la cuenta de la Universidad de Málaga.
Plazo	Durante todo el curso
Información utilizada	Relación de usuarios que domicilian el pago. Normativa sobre compensación de precios públicos por actividades
Documentos necesarios	Ticket que genera la aplicación informática cuando se contrata una actividad.
Documentos generados	Remesa bancaria (archivo digital), Resguardo de pago con tarjeta bancaria, Ticket de maquina expendedora, Carta de pago para ingreso en entidad bancaria.

FICHA Nº 5:

Título	Emisión de informes (listados de usuarios por actividades, estadísticas de ocupación)
Descripción y objetivos	Listado para el control de usuarios por parte de los monitores y estadísticas de ocupación para su análisis y toma de decisiones por parte de los responsables.
Responsable	Administrativos
Resultado	Control sobre usuarios y plazas
Plazo	Mensual
Información utilizada	La que contiene la aplicación informática SIGED
Documentos necesarios	
Documentos generados	Informes en papel sobre ocupación de plazas

7. FLUJO DOCUMENTAL

Documentos del Área de Actividades se incorporan a la aplicación informática SIGED, que se transforman en resguardos o ticket de la actividad que contrata el usuario quedando una copia archivada en administración. Del programa informático se generan documentos que vuelven al Área de Actividades.

Existe también un flujo de documentos desde administración al Área Económica derivados de la gestión de cobro de las actividades.

8. VOLUMENES Y PARAMETROS CUANTIFICABLES

- Se ofertan al mes 3400 plazas entre las distintas actividades.

9. ARCHIVOS FISICOS EXISTENTES

- Los documentos generados por la contratación de actividades se archivan en la secretaria en carpetas por días.
- Los generados por domiciliación bancaria se archivan en la secretaria en carpetas mensuales.

10. SISTEMAS EXISTENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS

- Tablones de anuncios: para informar a los usuarios.
- Página Web: (información para usuarios)
- Correo electrónico Cuenta de información (para usuarios)
- Repositorio: para informar a los trabajadores afectados
- Emails masivos a los trabajadores implicados en el proceso

DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO

11. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Demora en el tiempo de atención a los usuarios en determinados momentos.

12. CAUSAS DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Masificación de usuarios en momentos puntuales al no disponer aún de un sistema de inscripción y pago vía internet.
- Equipos informáticos sin el mantenimiento necesario, produciendo ralentizaciones en el funcionamiento de la aplicación SIGED

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INSTALACIONES (PA02)

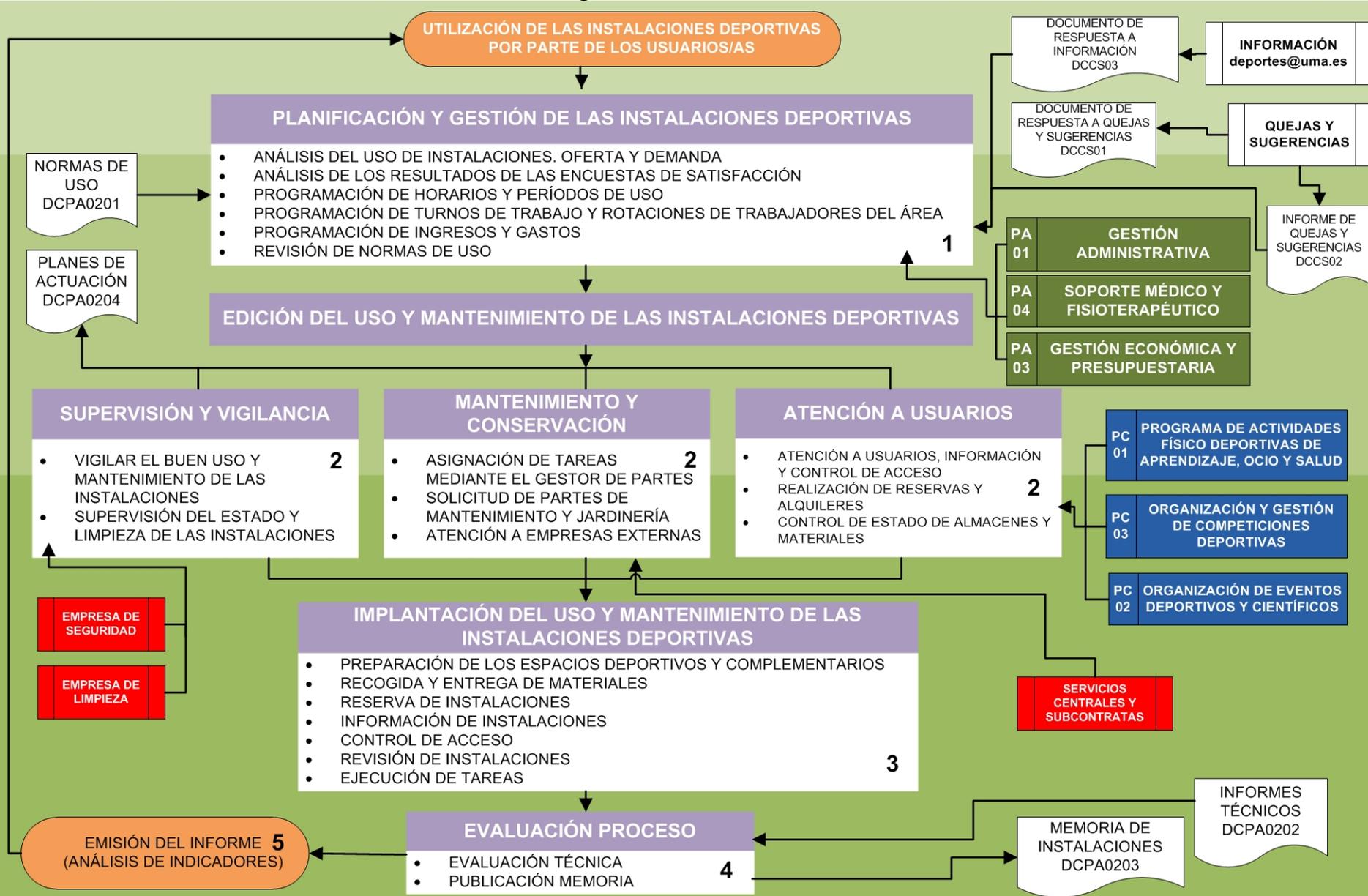
¿QUIÉN?

¿QUÉ?

DIRECTOR DE SERVICIO

TITULADO SUPERIOR DE DEPORTE GRUPO 1

TÉCNICOS GRADO MEDIO Y TÉCNICOS ESPECIALISTAS



1. Se utilizan las encuestas de satisfacción de los Usuarios y la recopilación de datos aportados por el software de Gestión Integral para realizar cambios y propuestas de mejora en la planificación.

2. La edición del proceso se plasma en Planes de Actuación.

3. Una vez detectada la incidencia o petición, se actúa para resolverla.

4. En el informe interno de las Instalaciones se recopilan los Datos más relevantes, así como cualquier otra incidencia surgida.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva planificación del proceso para el año siguiente.

¿CÓMO?

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA02. CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INSTALACIONES	DEPORTES
---	---	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PA02 Versión 01
Fecha de elaboración: 18-01-2012	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Conservación, mantenimiento y gestión de instalaciones deportivas.	
Definición	Desarrollar un plan de gestión para el uso y correcta conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y óptimo nivel de satisfacción de los usuarios.	
Responsable	Hilario Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes GI.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer a los grupos de interés en condiciones óptimas un conjunto de instalaciones deportivas y servicios complementarios • Vigilar el correcto uso de las instalaciones deportivas y su equipamiento • Mantener y conservar en buen estado de funcionamiento las instalaciones deportivas 	
Destinatario	Usuarios, usuarias y personas trabajadoras de la Universidad de Málaga.	
Inicio/Fin	Se inicia con la planificación de las instalaciones. Finaliza con la implantación del trabajo y su evaluación.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de reservas • Incidencias • Peticiones 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Alquileres en formato digital o papel • Informes • Encuestas de satisfacción. • Estadísticas de uso 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas. 	
Variables de control	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y conocimiento de las personas que intervienen en el proceso. • Información a disposición de los usuarios sobre el proceso. • Revisión del proceso. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información de horarios, precios, reglamentos de uso, etc. • Solicitudes de reservas • Gestor de partes 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de solicitud • Manual de Calidad y Procedimientos. • Encuestas de satisfacción 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	4/09/09	Cambio en Mapa de Procesos y redefinición de Procesos Clave Cambio en el Flujograma

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 18/01/2012	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
---	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN01PA02. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DEPORTES
--	--	----------

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN01PA02 Versión 01
Fecha de elaboración: 18/01/2012	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Denominación	Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PROCESO DE APOYO: conservación, mantenimiento y gestión de instalaciones.	
Definición	El objetivo de este indicador es detectar posibles deficiencias en la gestión y estado de las instalaciones y comprobar el grado de satisfacción de las personas usuarias	
Fórmula de cálculo	Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final.	
Umbrales	Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,5	
Fuente	Encuestas proporcionadas a los usuarios.	
Responsable	Hilario Sánchez Moreno. Técnico Superior de Deportes (Grupo 1)	
Periodicidad	Anual	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	18/01/2012	Cambio en Mapa de Procesos y redefinición de los Procesos Claves y de Apoyo

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes Fecha: 18/01/12	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha:
--	--	---

PROCESO DE MANTENIMIENTO, CONSERVACION Y GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

FICHAS PROCEDIMIENTOS

1. TITULO: PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, REGISTRO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

CODIGO UNIDAD FUNCIONAL: **UF 14**

CODIGO PROCESO DE REFERENCIA: **PA02**

CODIGO PROCEDIMIENTO: **PR01PA02**

NOMBRE PROCEDIMIENTO: **Detección, registro y resolución de incidencias.**

2. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Objetivos:

- Resolver en el menor tiempo posible las incidencias relacionadas con las instalaciones deportivas y las actividades que se desarrollan en las mismas.
- Conseguir que la información y la comunicación entre las distintas personas que intervienen en el proceso sea fluida y se produzca de forma vertical y horizontal.
- Aplicar la mejora continua en posteriores planificaciones a través del conocimiento de los indicadores pertinentes.

Inicio/Fin: El procedimiento se inicia con la detección de la incidencia y su registro, posteriormente se procederá a su resolución como objetivo fundamental y por último se realiza una evaluación de todo el proceso y análisis para la futura toma de decisiones.

Breve descripción: Supervisión del complejo deportivo universitario y toma de decisiones para corregir o reparar cualquier deficiencia. Las incidencias pueden ser observadas por cualquier persona.

3. NORMATIVA APLICABLE

- Normas de uso de las instalaciones deportivas de la UMA
- Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo
- Normas de uso del gestor de partes

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Unidades funcionales: Principalmente están implicados dos unidades funcionales: deportes e infraestructuras o mantenimiento, no obstante hay otras áreas implicadas como Contratación, Gerencia, etc. de los que dependen distintos contratos de servicios.

- Deportes
- Infraestructura: conservación y mantenimiento

- Distribución física:

- Complejo deportivo universitario
- Edificio de servicios generales en El Ejido/Taller central de Teatinos

5. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE

5.1. Datos que se recogen en carpetas

Los documentos que se recogen son:

- Solicitudes recibidas por escrito y guardadas en el registro de entrada de documentos o quejas y sugerencias que se guardan en el registro de entradas de Administración y de Calidad, respectivamente.
- Documentos generados a partir de las planillas de revisiones, que se guardan en el repositorio.

5.2. Datos que se recogen en sistema informático

Son los datos que se recogen en:

- Gestor de partes de Infraestructuras
- Gestor de partes de Deportes

Tipo: A elegir del desplegable (mantenimiento, jardinería, avería tlf, etc.)

Centro: Elegir del desplegable siempre “complejo deportivo universitario”

Edificio: Indicar lo que proceda

Planta: Indicar lo que proceda

Puerta: Indicar lo que proceda

Tlf de contacto: Indicar lo que proceda

Descripción: Indicar lo que proceda

5.3. Ficha de documento

DOCUMENTO 1: PLANILLA SUPERVISION

Título	Supervisión del complejo deportivo
Descripción	Recogida de datos del conjunto de las instalaciones, análisis de los mismos y acciones que provocan
Origen	Al iniciar una revisión programada según el plan de vigilancia y supervisión
Destino	Responsables y repositorio
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Revisión- anotación- comunicación- registro
Valor legal	No

DOCUMENTO 2: PLANILLA REVISION VESTUARIOS

Título	Supervisión específica de vestuarios
Descripción	Recogida de datos específicos de los vestuarios como elemento clave en la calidad del servicio, análisis de los mismos y acciones que provocan
Origen	Al iniciar una revisión programada según el plan de vigilancia y supervisión
Destino	Responsables y repositorio
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Revisión- anotación- comunicación- registro
Valor legal	No

DOCUMENTO 3: HOJA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

Título	Hoja de registro de incidencias
Descripción	Recogida de datos procedentes de las incidencias detectadas por distintas vías y su desarrollo.
Origen	Al detectarse una incidencia debe procederse a su registro.
Destino	Repositorio
Formato	Papel y digital
Obligatoriedad	Sí
Posible generación automática	No
Pasa por Registro de Entrada	No
Pasa por Registro de Salida	No
Lugar de archivo	Repositorio
Necesidad de impresión	No
Flujo del original impreso	Planilla o solicitud- registro y anotación
Valor legal	No

5.4. Ficha de otros documentos

Otros documentos se podrán ir generando en el futuro en función de las necesidades. Por ejemplo, planillas de revisión de zona técnica, o de iluminación, etc.

6. PROCESOS

6.1. Plazos establecidos

- Las incidencias se producen en cualquier momento.
- Existen revisiones programadas para su detección.
- El plazo para resolver una incidencia, siempre que sea competencia del personal y existan los recursos necesarios es de 1 a 7 días.

6.2. Variabilidad

Las planillas pueden tener distintas versiones para adaptarse a las necesidades y operatividad.

6.3. Descripción de la secuencia de actividades

El procedimiento se inicia con la detección de la incidencia y su registro:

A) DETECCIÓN DE LA INCIDENCIA

Existe un plan de supervisión y vigilancia para la detección de incidencias.

Los grupos de detección de incidencias son:

1. Los técnicos auxiliares de instalaciones deportivas mediante revisiones diarias y recogida de peticiones verbales de otros
2. Los técnicos especialistas de deportes del área de instalaciones deportivas mediante revisiones diarias y recogida de peticiones verbales de otros
3. Los técnicos de mantenimiento mediante revisiones diarias
4. El técnico especialista de deporte de Calidad mediante lectura de las hojas de quejas y reclamaciones recibidos o escritos recogidos en buzones
5. El personal de administración mediante recogida de escritos relacionados con incidencias
6. Otros trabajadores internos o externos (técnicos de actividades, socorristas, limpiadoras, monitores,...). verbalmente o por escrito por alguno de los medios existentes (email, solicitud, queja, etc.)
7. Usuarios del Servicio verbalmente o por escrito por alguno de los medios existentes (email, solicitud, queja, etc.)

B) REGISTRO DE LA INCIDENCIA

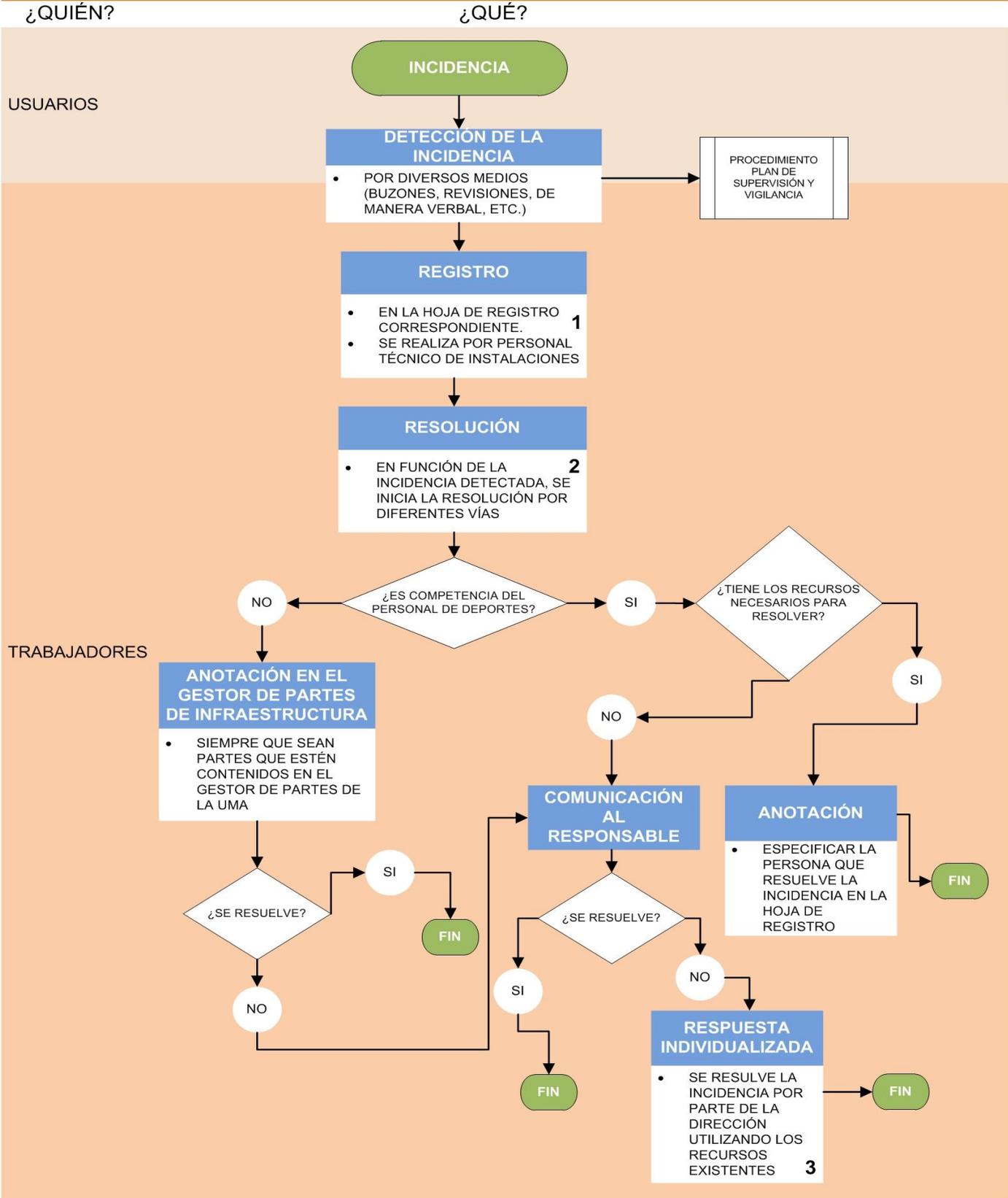
1. Los técnicos de instalaciones deportivas anotan en la carpeta de registro de incidencias en el repositorio de Deportes la incidencia rellenando todos los apartados (fecha, quien lo redacta, descripción, etc.)

C) RESOLUCION DE LA INCIDENCIA

Si es competencia de los técnicos se resuelve con los medios o recursos disponibles. O en su caso se abre un parte del gestor de partes de mantenimiento o se comunica al responsable, quien debe resolver la incidencia o comunicarla a la Dirección para su tratamiento individualizado.

6.4. Flujoograma de actividades: (VER PÁGINA SIGUIENTE)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, REGISTRO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (PR01PA02)



1. Se recogen las incidencias por distintas vías, procediendo al registro para poder iniciar el procedimiento.
2. Las incidencias que competen al personal técnico deben resolverse con la mayor celeridad posible o cuando se requieran recursos, se inicia el procedimiento de adquisición o solicitud de los mismos.
3. Las incidencias de difícil resolución pasarán a su estudio individualizado por la Dirección.

¿CÓMO?

Ficha de actividad

FICHA Nº 1: Recogida de solicitudes/incidencias

Título	Recogida de solicitudes/incidencias
Descripción y objetivos	Recogida de solicitudes escritas con el objetivo de recopilar las peticiones de los usuarios en relación con cualquier incidencia en las instalaciones
Responsable	Responsable de Calidad en deportes Jefe de servicio de Administración en deportes
Resultado	Registro de un documento escrito
Plazo	En cualquier momento, no hay plazo.
Información utilizada	Normativa de quejas, sugerencias y felicitaciones. Información en web
Documentos necesarios	Cualquier tipo de documento: instancia, email, etc.
Documentos generados	Petición registrada

FICHA Nº 2: Revisión de instalaciones

Título	Revisión de instalaciones
Descripción y objetivos	Supervisión de las instalaciones deportivas para detectar incidencias en las mismas y comprobar las detectadas por otras personas
Responsable	Técnicos de Deportes
Resultado	Planillas cumplimentadas de revisiones
Plazo	Según plan de supervisión y vigilancia
Información utilizada	Normas de uso de las instalaciones deportivas de la UMA Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo
Documentos necesarios	Documento 1 Documento 2
Documentos generados	Planillas y hoja de registro de incidencias

FICHA Nº 3: Resolución de las incidencias

Título	Resolución de las incidencias
Descripción y objetivos	Apertura de partes de trabajo o escrito tras la detección de la incidencia e iniciar la resolución de la misma.
Responsable	Técnicos de Deportes Técnicos de Mantenimiento, jardinería Personal de empresas externas contratadas
Resultado	Resolución de la incidencia y su registro
Plazo	1 a 7 días o más si es de difícil resolución
Información utilizada	Normas del gestor de partes
Documentos necesarios	Gestor de partes
Documentos generados	Anotaciones en el gestor de partes y hoja de registro de incidencias

7. FLUJO DOCUMENTAL

- Hoja solicitud-planilla revisión-parte de trabajo- hoja de registro

8. VOLUMENES Y PARAMETROS CUANTIFICABLES

- Número de solicitudes recogidas

- Número de revisiones
- Numero de partes abiertos/cerrados/pendientes

9. ARCHIVOS FISICOS EXISTENTES

- El responsable de calidad archiva las solicitudes en el fichero de quejas, sugerencias y felicitaciones
- En administración se archivan las instancias o solicitudes recibidas
- Las revisiones y fichas de registro se almacenan digitalmente en el repositorio (Instalaciones)

10. SISTEMAS EXISTENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS

- Tablones de anuncios: para informar de respuestas a incidencias generales
- Web: para informar de incidencias de importancia como modificaciones importantes como cierres parciales, totales, etc.
- Repositorio: para informar a los trabajadores afectados
- Emails masivos a los trabajadores implicados en el proceso

DIAGNOSTICO DEL PROCEDIMIENTO

11. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Presupuesto del área
- Crédito disponible
- Tiempo en adquirir materiales
- Imposibilidad de resolución con los medios personales y/o técnicos disponibles
- Faltan sistemas informatizados de resolución de incidencias para limpieza, seguridad, etc.
- La resolución de algunas incidencias dependen de otros servicios: Infraestructura, Sepruma, etc.

12. CAUSAS DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Distintos medios de recibir la información e iniciar el procedimiento
- Dependencia estructural del personal de mantenimiento y jardinería de otra unidad funcional
- Falta de disponibilidad económica

DOCUMENTO 1: PLANILLA SUPERVISION

SUPERVISION GENERAL DE INSTALACIONES

* Antes de iniciar ver las últimas supervisiones y partes pendientes en el gestor de partes

AÑO: Nº:

<i>SUPERVISOR:</i>	<i>FIRMA</i>
<i>FECHA:</i>	
<i>HORA DE INICIO:</i>	
<i>HORA DE FINALIZACIÓN:</i>	

RESUMEN

<i>ESTADO GENERAL DE LAS INSTALACIONES</i>	<i>SUGERENCIAS:</i>
<i>ASPECTOS URGENTES A TRATAR</i>	
<i>OTROS ASPECTOS MENOS URGENTES</i>	
<i>RECOMENDACIONES PARA SIGUIENTES SUPERVISIONES</i>	

MEDIDAS ADOPTADAS: SUPERVISIÓN

SI= Se supervisa NO= Sin supervisar OBSERVACIONES= indicar incidencia, si la hubiere

GENERAL	SI	NO	OBSERVACIONES
Cartelería y publicidad expuesta			
Mantenimiento de climatización, Control legionela			
Sistema contraincendios			
Sistemas automáticos: Ascensor, Tornos, riego, porteros automáticos, máquina de tickets, relojes, megafonía, etc.			
Iluminación espacios deportivos (ficha específica)			
Iluminación espacios no deportivos (ficha específica)			
Sistema de Alarma			
Taquillas			
Material y equipamiento deportivo			
Limpieza espacios deportivos			
Limpieza general			
Pavimentos, revestimientos, mobiliario, plantas interiores			
PISCINA			
Limpieza vaso			
Limpieza playa			
Confortabilidad			
Material			
FICHAS ESPECIFICAS:			
VESTUARIOS			
ESPACIOS DEPORTIVOS EXTERIORES			
ESPACIOS DEPORTIVOS INTERIORES			
ILUMINACION			
OTROS: (describir)			

DOCUMENTO 2: PLANILLA REVISION VESTUARIOS

PLANILLA SUPERVISION ESPECIFICA VESTUARIOS
COMPLEJO DEPORTIVO UNIVERSITARIO

* Antes de iniciar ver las últimas supervisiones y partes pendientes en el gestor de partes

<i>SUPERVISOR:</i>
<i>FECHA:</i>

RESUMEN

<i>ASPECTOS URGENTES A TRATAR</i>	
<i>OTROS ASPECTOS MENOS URGENTES</i>	
<i>RECOMENDACIONES PARA SIGUIENTES SUPERVISIONES</i>	

<i>MEDIDAS ADOPTADAS Y/O SUGERENCIAS:</i>	<i>FIRMA</i>

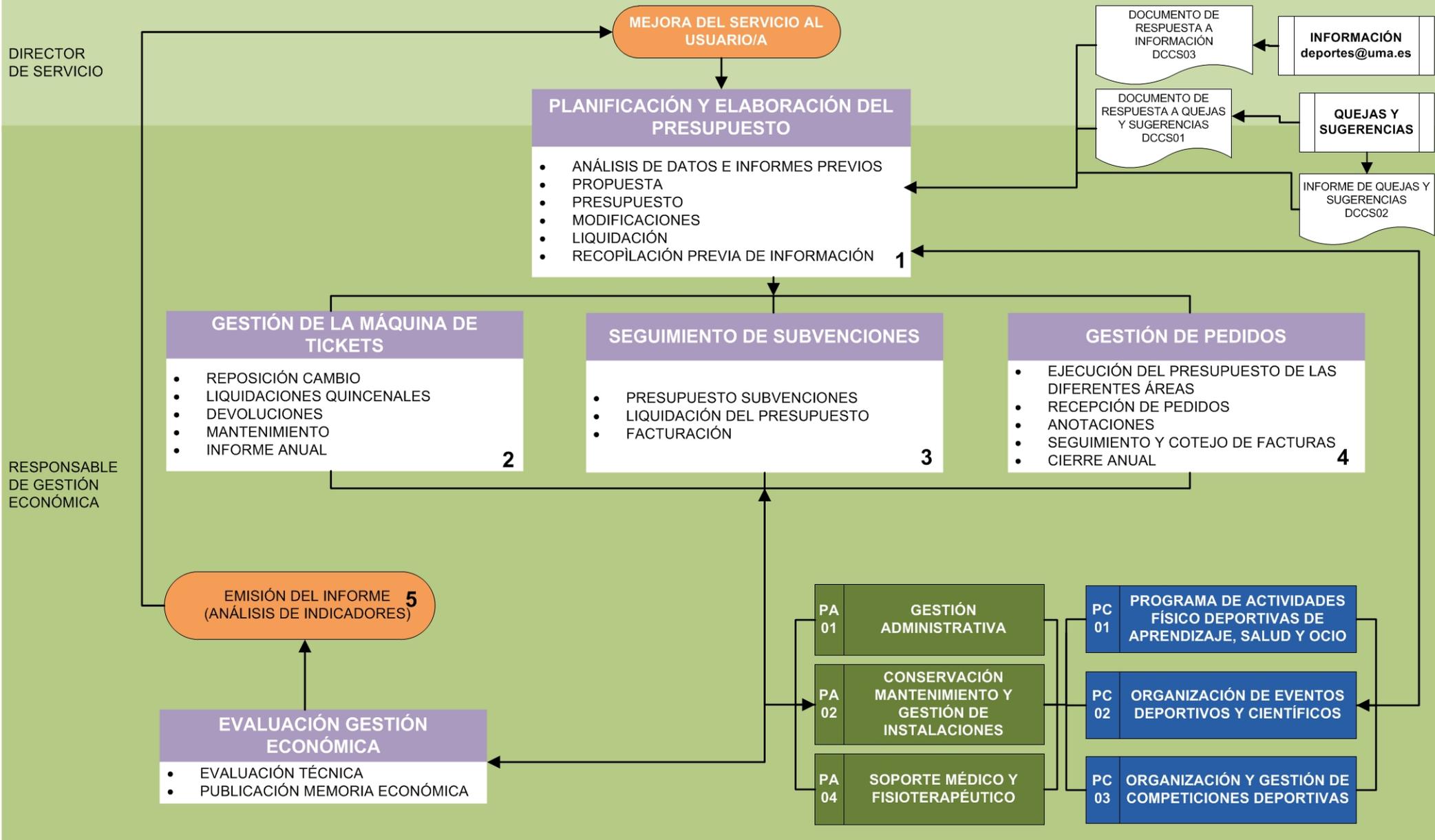
REVISIÓN

<i>VESTUARIO N°</i>	<i>INCIDENCIA</i>
<i>HOJAS DE LIMPIEZA</i>	
<i>ILUMINACIÓN</i>	
<i>DUCHAS Y GRIFOS</i>	
<i>CERRADURAS Y POMOS</i>	
<i>PERCHAS</i>	
<i>EXTINTORES</i>	
<i>PAVIMENTO Y REVESTIMIENTOS</i>	
<i>CISTERNAS</i>	
<i>JABONERAS Y REPOSAJABON</i>	
<i>ESTADO GENERAL</i>	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (PA03)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



1. Se utilizan las encuestas de satisfacción de los universitarios para realizar cambios y propuestas de mejora en la planificación de competiciones.

2. Se puede seleccionar a los deportistas en función de los resultados del Trofeo rectora, por ranking federativo o a criterio técnico del seleccionador responsable de la modalidad deportiva.

3. Una vez elaborado el presupuesto, y visto el informe del Titulado Superior, el Director del Secretariado decidirá la organización y/o participación de los diferentes campeonatos.

4. En el informe interno de la competición se deberán recopilar los resultados y clasificaciones, así como cualquier otra incidencia surgida durante la participación en los campeonatos.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva planificación de competiciones para el año siguiente.

¿CÓMO?

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA03. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPORTES
---	-------------------------------------	----------

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PA03 Versión 00
Fecha de elaboración: 18-01-2010	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Gestión económica y presupuestaria	
Definición	Gestión de Ingresos, Gastos y Justificación de Subvenciones del Servicio de Deporte Universitario.	
Responsable	Beltrán Bautista Bueno. Jefe de Sección de Gestión Económica de Deportes.	
Objetivo	Disponer de la Información necesaria para los gestores del Servicio de Deporte Universitario en relación con los Ingresos, Gastos y Subvenciones.	
Destinatario	Gestores del Servicio de Deporte Universitario	
Inicio/Fin	Se inicia con las anotaciones de saldos y derechos a 1 de enero de cada año y finaliza con el cierre de cuentas a 31 de diciembre.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la Universidad. • Acceso a Cuentas de Caja y de Gestión de Ingresos. • Subvenciones concedidas. • Pedidos. • Propuestas económicas 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto del Servicio. • Información de Ingresos. • Informes Económicos. • Justificación de Subvenciones. • Liquidaciones del Presupuesto. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de desarrollo: Desvío de las previsiones presupuestarias. • Indicador de resultados: Ingresos por alquileres y servicios. 	
VARIABLES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final de evaluación. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto, Pedidos, Gestión de Máquina de tiques, Universitas XXI, Base datos Subvenciones. 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Presupuesto/Presupuesto. • Gestión de Pedidos/Hoja de Pedido. • Seguimiento del presupuesto/Modificaciones. • Justificación de Subvenciones/Documentación Subvención. • Gestión de Ingresos por máquina/Resumen de Ingresos. • Devoluciones de pagos. 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	18-01-2010	

Elaboración: Grupo de Mejora de Deportes	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Aprobación: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01PA03. DESVIACIONES PRESUPUESTARIAS</p>	<p>DEPORTES</p>
--	--	-----------------

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		<p>Código IN01PA03 Versión 00</p>
Fecha de elaboración: 18-01-2012	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Denominación	Desviaciones presupuestarias	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PROCESO DE APOYO: Gestión Económica y Presupuestaria.	
Definición	Determinar el porcentaje de ejecución del presupuesto, globalmente y por apartados a fin de determinar la fiabilidad de las previsiones.	
Fórmula de cálculo	$(\text{Gastos del Servicio o Actividad} / \text{Presupuesto Inicial} \times 100) - 100 = \% \text{ de desvío.}$ <p>Si es positivo se ha gastado de más la diferencia (déficit); si es negativo se ha gastado de menos la diferencia (ahorro).</p>	
Umbrales	<p>Valor mínimo: -20%</p> <p>Valor máximo: +20%</p> <p>Valor objetivo: 0%</p>	
Fuente	Presupuesto del Servicio.	
Responsable	Beltrán Bautista Bueno	
Periodicidad	Anual	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	18-01-2012	

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
--	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN02PA03. INGRESOS DEL SERVICIO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN02PA03 Versión 00</p>
<p>Fecha de elaboración: 18-01-2012</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Ingresos del Servicio</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>PROCESO DE APOYO: Gestión Económica y Presupuestaria.</p>	
<p>Definición</p>	<p>Ingresos del servicio, globales y/o por Áreas.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Suma de Ingresos del servicio y su distribución por naturaleza.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: No hay Valor máximo: No hay Valor objetivo: \geq Ingresos Año Anterior</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Presupuesto del Servicio.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Beltrán Bautista Bueno</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Anual</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	18-01-2012	

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
--	---	--

PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA

FICHAS PROCEDIMIENTOS

1. TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS

CODIGO UNIDAD FUNCIONAL: **UF 14**

CODIGO PROCESO DE REFERENCIA: **PA03**

CODIGO PROCEDIMIENTO: **PR01PA03**

NOMBRE PROCEDIMIENTO: **Pedidos.**

2. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Objetivo: Controlar el gasto y su adecuación al presupuesto.

Inicio/Fin: Se inicia con la evaluación del coste necesario para el funcionamiento de cada Área y finaliza comprobando la factura con el pedido.

Breve descripción: Una vez aprobado el Presupuesto, cada Área dispone de un crédito para funcionar. El responsable realizará una propuesta de gasto que traslada a la Gestión Económica donde se comprueba la existencia de crédito y se solicita la autorización al Director de Secretariado. Una vez autorizado se asigna el código de reserva y se anota en el Presupuesto, trasladando al Área el pedido para que se efectúe. Una vez que llega el material se comprueba y la factura se coteja con el pedido para aclarar posibles desajustes.

3. NORMATIVA APLICABLE

El Presupuesto del Servicio, por su finalidad y naturaleza le será de aplicación:

- Los principios generales aplicables a cualquier presupuesto
- Las normas aplicables en el Estatuto de la Universidad de Málaga

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Unidades Funcionales: por su propia naturaleza, únicamente interviene el Servicio de Deporte Universitario. No obstante, podemos distinguir dentro del mismo a las Áreas de Actividades, Instalaciones y Eventos, así como la Administración y Gestión Económica como unidades con personalidad propia.

Distribución Física: todas la Áreas se ubican físicamente en el Complejo Deportivo Universitario.

5. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE

5.1. Datos que se recogen en carpetas: Los pedidos realizados quedan archivados según el número de reserva asignado.

5.2. Datos que se recogen en el sistema informático: Los pedidos realizados quedan registrados en un archivo informático

5.3. Fichas de Documentos

DOCUMENTO 1: PROPUESTA DE PEDIDO

Título: Propuesta de Pedido

Descripción: Recoge el material o servicio necesario, su importe, Proveedor, Área que realiza el pedido, Crédito del Presupuesto afectado,

Origen: Cada Área debe proponer el gasto con indicación del material, proveedor y crédito afectado.

Destino: Director de Secretariado de Deporte.

Formato: informático, Excel.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: no

Flujo del original: Área - Gestión Económica – Director –

Valor legal: no

DOCUMENTO 2: HOJA DE PEDIDO

Título: Hoja de Pedido

Descripción: A los datos aportados por cada Área se le añade: Nº de Reserva de Crédito, Subvención Específica que soporta el gasto en su caso, Firma autorizada.

Origen: Cada Área debe proponer el gasto con indicación del material, proveedor y crédito afectado.

Destino: Director de Secretariado de Deporte.

Formato: informático, Excel.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: no

Flujo del original: Director - Gestión Económica – Área - Proveedor

Valor legal: no

5.4. Ficha de otros documentos.

DOCUMENTO 3: PRESUPUESTO

Título: Presupuesto

Descripción: La Hoja de Pedido podrá ser sustituida por un Presupuesto aportado por un Proveedor

Destino: Director de Secretariado de Deporte.

Formato: libre

Obligatoriedad: no

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: no

Flujo del original: Área - Gestión Económica – Director - Gestión Económica – Área - Proveedor

Valor legal: Sí

6. PROCESOS

6.1. Plazos establecidos:

Los Pedidos se realizarán y tramitarán con cargo a cada año natural.

6.2. Variabilidad:

Los datos recogidos en el procedimiento pueden variar tanto en las fechas previstas como en las cifras de los conceptos presupuestarios. En el primer caso se justificará en la memoria, en el segundo se justificará en los documentos de modificación del presupuesto.

La variabilidad en las cantidades asignadas a cada partida forman parte de la medición del indicador de desarrollo y su medición se realiza por el global. No obstante podemos plantear mediciones parciales de variabilidad para medir la eficacia de la ejecución presupuestaria.

6.3. Descripción de la secuencia de actividades

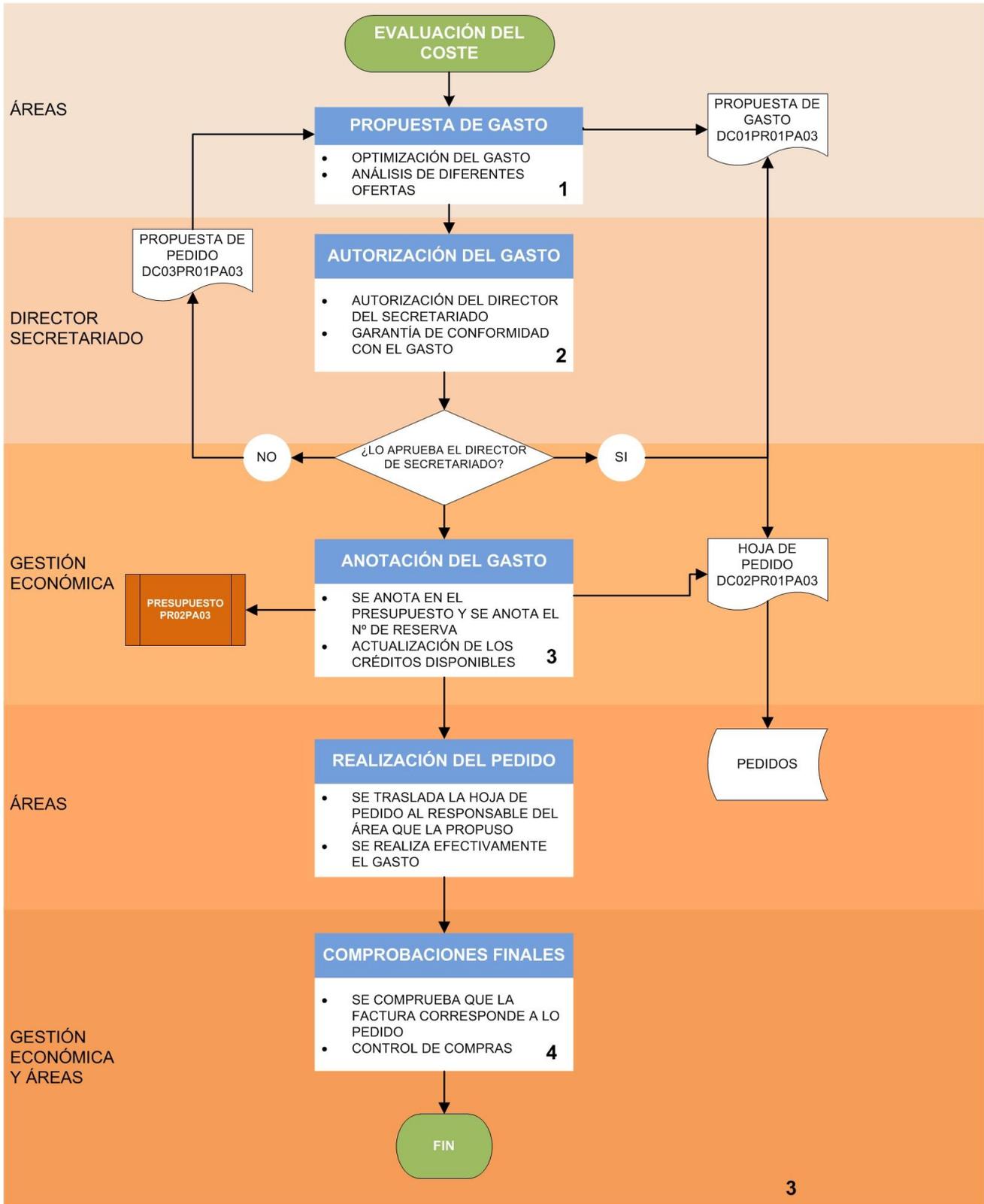
1. Propuesta de gasto.
2. Autorización del gasto.
3. Anotación del gasto.
4. Realización del pedido.
5. Comprobaciones finales.

6.4. Flujograma de actividades: (VER PÁGINA SIGUIENTE)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS (PR01PA03)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



3

1. Conforme a las necesidades, se deben realizar las propuestas con el tiempo suficiente para que los responsables procedan a su análisis.

2. Se imprime la Propuesta de Pedido y, tras comprobar que cumple los requisitos, se solicita la autorización al Director de Secretariado.

¿CÓMO? 3. Las anotaciones se anotarán de forma diaria una vez autorizado.

4. Se pueden anular los pedidos no realizados.

6.5. Fichas de Actividades

ACTIVIDAD 1: PROPUESTA DE GASTO

Título: Propuesta de Gasto

Descripción y Objetivos: El objetivo es optimizar el gasto. Cada responsable de de Área deberá proponer los gastos necesarios para el desarrollo de las actividades de su Área, analizando diferentes ofertas de proveedores y la necesidad o urgencia de los mismos..

Responsable: Responsable de Área.

Resultado: Se dispone de una propuesta de gasto

Plazo: Conforme a las necesidades, se deben realizar las propuestas con el tiempo suficiente para que los responsables de autorización dispongan de tiempo suficiente para analizarlos.

Información utilizada: Pedidos previos, proyectos de actividades, propuestas de precios, etc.

Documentos necesarios: Datos previos de proveedores, listas de precios, Presupuestos

Documentos generados: Documento 1 (Propuesta de Pedido).

ACTIVIDAD 2: AUTORIZACION DEL GASTO

Título: Autorización del Gasto

Descripción y Objetivos: El responsable de Gestión Económica imprimirá la Propuesta de Pedido y tras comprobar que cumple los requisitos solicitará la autorización a El Director de Secretariado de Deporte Universitario, el cual, recabando la información que crea conveniente revisará la Propuesta de Gasto y la autorizará si estima conveniente firmando la Hoja de Pedido

El Objetivo es que disponer de garantía de conformidad con el gasto

Responsable: corresponde al responsable de Gestión Económica la tramitación de la Propuesta de Pedido y al Director de Secretariado la Autorización

Resultado: Posibilidad de realizar el gasto una vez autorizado.

Plazo: Las propuestas de gasto se tramitarán diariamente.

Información utilizada: La que se pueda solicitar a efectos de

Documentos necesarios: Documento 1: Propuesta de Gasto, Documentos 2: Presupuesto

Documentos generados: ninguno

ACTIVIDAD 3: ANOTACION DEL GASTO

Título: Anotación del Gasto

Descripción y Objetivos: La Gestión Económica, una vez autorizado el gasto lo anotará en el presupuesto y le asignará el N^o de Reserva de Crédito conforme al procedimiento de control de gasto de la Universidad de Málaga. El objetivo es mantener actualizados los créditos disponibles para futuras Propuestas de Gasto y, con los datos incluidos en la Propuesta de Gasto convertirla en Hoja de Pedido.

Responsable: corresponde al responsable de Gestión Económica realizar esta anotaciones.

Resultado: Disponemos de una Hoja de pedido que incluye la autorización del mismo y el Número de Reserva que usa el Sistema Universitas XXI para garantizar su validez al Proveedor.

Plazo: Estas anotaciones se deben realizar diariamente una vez autorizado. Si el gasto se asigna a Subvenciones Específicas se deberá solicitar por el procedimiento establecido vía Web, en cuyo caso el tiempo de realización depende de terceros.

Información utilizada: Datos del Presupuesto, Datos de Universitas XXI.

Documentos necesarios: Documentos 1: Propuesta de Gasto

Documentos generados: Documento 2: Hoja de Pedido.

ACTIVIDAD 4: REALIZACION DEL PEDIDO

Título: Realización del Pedido

Descripción y Objetivos: Una vez generada la Hoja de Pedido se trasladará al responsable del Área que propuso el gasto el cual realizará el pedido al Proveedor. El medio normal será por fax o correo electrónico. También se podrá realizar telefónicamente. Se realiza efectivamente el gasto.

Responsable: El responsable del Área Correspondiente.

Resultado: Se ejecutan los gastos previstos en el presupuesto

Plazo: Conforme a las necesidades o urgencias del Servicio.

Información utilizada: La disponible en la propia Hoja de Pedido

Documentos necesarios: Documentos 2: Hoja de Pedido

Documentos generados: Ninguno

ACTIVIDAD 5: COMPROBACIONES FINALES

Título: Comprobaciones Finales

Descripción y Objetivos: Una vez recibido el material o realizado el servicio se comprobará que la factura presentada corresponde a lo pedido. Podrán ajustarse precios o conceptos y se atienden modificaciones pactadas. También se podrán anular pedidos que finalmente no se han realizado. De esta forma se actualiza el presupuesto a lo efectivamente gastado y se verifica la conformidad con las ofertas de los proveedores

Responsable: corresponde a la Gestión Económica la actualización del presupuesto y a las Áreas la comprobación material y condiciones sobrevenidas.

Resultado: Se establece un control final de las compras.

Plazo: El material se comprueba a la recepción, los cambios de precios al cotejar la factura con el pedido..

Información utilizada: Las Hojas de Pedido y las facturas.

Documentos necesarios: Documento 2: Hojas de Pedido, Documento 3: Presupuesto

Documentos generados: ninguno

7. FLUJO DOCUMENTAL

Documento 1 ó 3 + Autorización y anotaciones = Documento 2

8. VOLUMENES Y PARAMETROS CUANTIFICABLES.

Parámetros a cuantificar:

- Número de Pedidos
- Número de Modificaciones de Pedidos

9. ARCHIVOS FISICOS EXISTENTES.

Se archivarán en la Gestión Económica en papel impreso:

- Hojas de Pedidos y Presupuestos

Se archivarán en la Gestión Económica en formato digital:

- Hojas de Pedidos

10. SISTEMAS EXISTENTES DE INFORMACION SOBRE LOS PROCEDIMIENTO

Plataforma web y red propia del servicio.

DIAGNOSTICO DEL PROCEDIMIENTO

11. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Gastos Importantes no siguen el esquema aquí expuesto.
- No Disponemos de objetivos de eficacia.
- No disponemos de una distribución clara y aceptada de los responsables de las partidas presupuestarias.
- Debemos evitar situaciones de urgencia anticipándonos a los acontecimientos.

12. CAUSA DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Falta de Conciencia de los responsables de la ejecución del presupuesto del carácter limitativo de los créditos presupuestarios
- Falta de Conciencia de la necesidad de relacionar las actividades y decisiones con el presupuesto tanto en la ejecución como en la propuesta.
- Susceptibilidad en cuanto a la información que pueda ser liberada.
- Falta de cultura de transparencia.

PROPUESTAS DE MEJORA

1. Ampliar para todo caso el esquema descrito, comprometiéndose los gestores a su seguimiento.
2. Los responsables de proponer gastos deben dejar constancia de los créditos del presupuesto afectado.
3. Establecer un sistema para los casos urgentes.

PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA

FICHAS PROCEDIMIENTOS

1. TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO

CODIGO UNIDAD FUNCIONAL: **UF 14**

CODIGO PROCESO DE REFERENCIA: **PA03**

CODIGO PROCEDIMIENTO: **PR02PA03**

NOMBRE PROCEDIMIENTO: **Presupuesto.**

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Objetivo: Que los responsables del Servicio y de las Áreas dispongan de información relevante del coste de los servicios a fin de tomar las decisiones oportunas, así como de los ingresos generados para poder realizar estudios de eficacia.

Inicio/Fin: Se inicia con la elaboración del presupuesto anual y se termina con la liquidación, medición y elaboración del informe anual de actividad económica.

Breve descripción: A partir de los datos históricos y la información recabada sobre la política del servicio se elaborará un Presupuesto del Servicio distribuyendo los gastos por actividades y conceptos de gasto. Los ingresos constarán por su naturaleza y origen. Se anotarán los gastos conforme se ejecuta y se informará a los responsables de las actividades de su evolución. Finalmente, se realizarán las mediciones de indicadores y se realizará un informe económico anual.

3. NORMATIVA APLICABLE

El Presupuesto del Servicio, por su finalidad y naturaleza le será de aplicación:

- Los principios generales aplicables a cualquier presupuesto
- Las normas aplicables en el Estatuto de la Universidad de Málaga

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Unidades Funcionales: por su propia naturaleza, únicamente interviene el Servicio de Deporte Universitario. No obstante, podemos distinguir dentro del mismo a las Áreas de Actividades, Instalaciones y Eventos, así como la Administración y Gestión Económica como unidades con personalidad propia.

Distribución Física: todas la Áreas se ubican físicamente en el Complejo Deportivo Universitario.

5. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE

5.1. Datos que se recogen en carpetas: Junto con el Proyecto de Presupuesto se archivarán todos aquellos informes o propuestas que aporten los responsables de Áreas. Una vez elaborado y aprobado se archivará el Presupuesto. Se guardarán liquidaciones parciales, Modificaciones, la Liquidación, el Informe Final y las Mediciones.

5.2. Datos que se recogen en el sistema informático: el Presupuesto se recoge en una hoja Excel. Todos los documentos se guardarán en una carpeta anual de Presupuesto en formatos electrónicos.

5.3. Fichas de Documentos

DOCUMENTO 1: PROPUESTA DE PRESUPUESTO

Título: Propuesta de Presupuesto

Descripción: descripción inicial de la distribución de los gastos por actividades y por naturaleza.

Origen: lo elabora la Gestión Económica con la información recabada de Áreas.

Destino: Director de Deporte Universitario y responsables de Áreas para su estudio y propuestas de mejora.

Formato: informático, Excel.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: no

Flujo del original: Gestión Económica – Director/Responsables de Áreas- Gestión Económica

Valor legal: no

DOCUMENTO 2: PRESUPUESTO DEFINITIVO

Título: Presupuesto Definitivo

Descripción: descripción definitiva de la distribución de los gastos por actividades y por naturaleza.

Origen: lo elabora la Gestión Económica con la información recabada de Áreas y las modificaciones aprobadas por el Director de Secretariado.

Destino: Director de Deporte Universitario y responsables de Áreas para su estudio y propuestas de mejora.

Formato: informático, Excel.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: no

Flujo del original: Gestión Económica – Director/Responsables de Áreas- Gestión Económica

Valor legal: no

DOCUMENTO 3: MODIFICACION DEL PRESUPUESTO

Título: Modificación del Presupuesto

Descripción: recoge la modificación de los importes asignados a una actividad o gasto por naturaleza sobrevenida por la ejecución de las actividades tanto por la liquidación de gastos como por ingresos no previstos en el presupuesto inicial. Se indica donde se minora y donde se incrementa de forma que el Presupuesto permanezca equilibrado.

Origen: lo propone la Gestión Económica

Destino: Director de Deporte Universitario

Formato: informático, Word.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: si

Flujo del original: Gestión Económica – Director/Responsables de Áreas- Gestión Económica

Valor legal: no

DOCUMENTO 4: INFORME DE LIQUIDACION DEL PRESUPUESTO

Título: Informe de Liquidación del presupuesto

Descripción: recoge por un lado las cifras definitivas del presupuesto en cuanto a gastos e ingresos, las modificaciones realizadas a lo largo del ejercicio y una explicación/justificación de los mismos.

Origen: lo propone la Gestión Económica

Destino: Director de Deporte Universitario

Formato: informático, Word.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: si

Flujo del original: Gestión Económica – Director/Responsables de Áreas- Gestión Económica

Valor legal: no

DOCUMENTO 5: INFORME DE MEDICIÓN DE INDICADORES

Título: Informe de medición de indicadores

Descripción: resultado de medición de indicadores y explicación/justificación de las desviaciones.

Origen: lo propone la Gestión Económica

Destino: Director de Deporte Universitario

Formato: informático, word.

Obligatoriedad: sí

Generación Automática: no

Pasa por Registro de Entrada: no

Pasa por Registro de Salida: no

Lugar de Archivo: Gestión Económica

Necesidad de Impresión: si

Flujo del original: Gestión Económica – Director/Responsables de Áreas- Gestión Económica

Valor legal: no

5.4. Fichas de otros documentos.

DOCUMENTO 6: INFORMES VARIOS

Título: Informes varios

Descripción: informes, propuestas y consideraciones varias propuestas por las Áreas para la elaboración del presupuesto, presupuestos de años anteriores, etc.

Origen: áreas, unidades, director de secretariado y otros

Destino: Gestión Económica
Formato: libre
Obligatoriedad: no
Generación Automática: no
Pasa por Registro de Entrada: no
Pasa por Registro de Salida: no
Lugar de Archivo: Gestión Económica
Necesidad de Impresión: no
Flujo del original: áreas/otros –Gestión Económica
Valor legal: no

6. PROCESOS

6.1. Plazos establecidos:

El presupuesto se refiere a un año natural, de 1 de enero a 31 de diciembre.
La propuesta de presupuesto se deberá elaborar en la primera quincena del año anterior.

6.2. Variabilidad:

Los datos recogidos en el procedimiento pueden variar tanto en las fechas previstas como en las cifras de los conceptos presupuestarios. En el primer caso se justificará en la memoria, en el segundo se justificará en los documentos de modificación del presupuesto.
La variabilidad en las cantidades asignadas a cada partida forman parte de la medición del indicador de desarrollo y su medición se realiza por el global. No obstante podemos plantear mediciones parciales de variabilidad para medir la eficacia de la ejecución presupuestaria.

6.3. Descripción de la secuencia de actividades

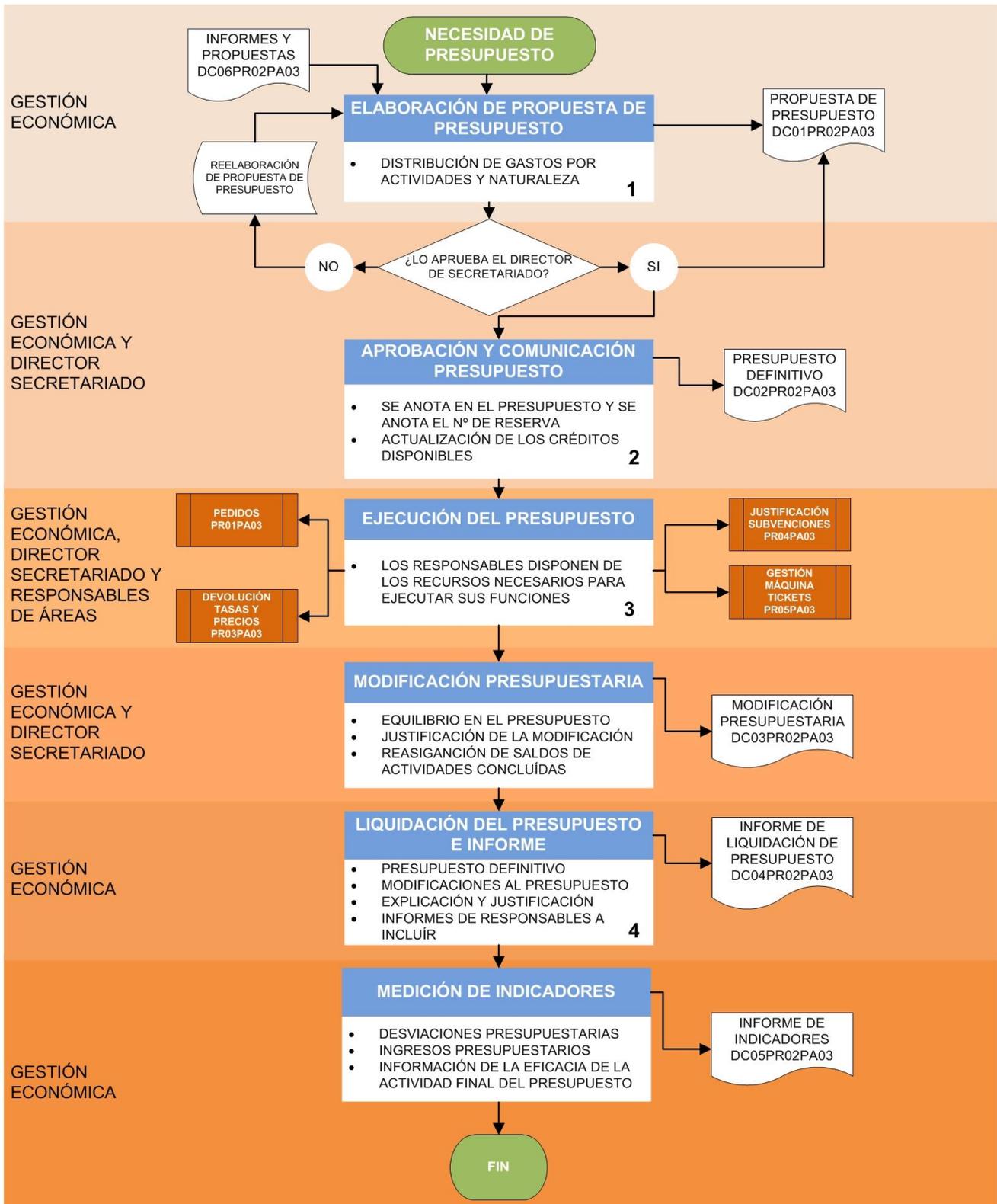
1. A partir de la información histórica y las propuestas presentadas por las Áreas, el responsable de Gestión Económica realiza una Propuesta de Presupuesto.
2. El Director de Secretariado aprueba o propone modificaciones de acuerdo con los datos que se presenten o recabe y se comunica el Presupuesto Definitivo a los responsables de Áreas.
3. Se ejecuta el presupuesto.
4. En caso de desvíos del presupuesto, el responsable de Gestión Económica propone las modificaciones necesarias para su aprobación por el Director.
5. Se presenta una liquidación del presupuesto con un informe explicativo.
6. Se realizan las mediciones de indicadores.

6.4. Flujoograma de actividades: (VER PÁGINA SIGUIENTE)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO (PR02PA03)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?



1. El responsable de Gestión Económica elaborará una propuesta de presupuesto para el año natural siguiente. Para ello dispondrá de datos históricos del coste de cada una de las actividades.

¿CÓMO? 2. Los responsables de área disponen de información económica relevante para su actividad y se responsabilizan de la consecución de sus fines.

3. La supervisión corresponde al Director de Secretariado y Director de Servicio, aunque cada responsable de Área asumirá sus competencias.

4. Información de costes e ingresos de la actividad relacionada para cada responsable de Área.

6.5. Fichas de Actividades

ACTIVIDAD 1: ELABORACION DE LA PROPUESTA DE PRESUPUESTO

Título: Elaboración de la Propuesta de Presupuesto

Descripción y Objetivos: el responsable de Gestión Económica confeccionará una Propuesta de Presupuesto para el año natural siguiente. Para ello dispondrá de los datos históricos del coste de cada una de las actividades o gastos por naturaleza. Estos datos históricos podrán variar en función de las expectativas reales que pueda recabar de los responsables de Áreas o del Director, bien por alta o baja de actividades, bien por variaciones sustanciales de su naturaleza. Igualmente, considerará los ingresos previstos, distinguiendo los conocidos y los estimados.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado dispongan de una herramienta para la gestión de las actividades y recursos y en su aspecto económico.

Responsable: corresponde al responsable de Gestión Económica la elaboración del Proyecto de Presupuesto y a los Responsables de Área comunicar las circunstancias que puedan ser relevantes.

Resultado: Se dispone de información económica relevante para su estudio.

Plazo: se debe disponer de él en la primera quincena del mes de diciembre.

Información utilizada: Presupuestos de años anteriores, proyectos de actividades, propuestas de precios, etc.

Documentos necesarios: Documentos 6 (Información Varia).

Documentos generados: Documento 1 (Proyecto de Presupuesto).

ACTIVIDAD 2: APROBACION Y COMUNICACIÓN DEL PRESUPUESTO

Título: Aprobación y comunicación del Presupuesto

Descripción y Objetivos: El Director de Secretariado de Deporte Universitario, recabando la información que crea conveniente revisará la Propuesta de Presupuesto y procederá a Aprobar o proponer cambios en el mismo. En el segundo caso, la Gestión Económica los recogerá y procederá de nuevo a recabar el VºBº. Una vez aprobado el Presupuesto Definitivo se comunicará el mismo a la Áreas, a cada una las partes del Presupuesto que le puedan afectar.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado puedan realizar la ejecución del presupuesto para la consecución de sus objetivos. Responsable: corresponde al responsable de Gestión Económica la comunicación del Presupuesto a los Responsables de Área.

Resultado: los responsables de Área y el Director de Secretariado disponen de información económica relevante para su actividad se responsabilizan de la consecución de sus fines con las partidas asignadas.

Plazo: se debe comunicar antes de finalizar el mes enero del ejercicio presupuestario.

Información utilizada: objeciones o propuestas de cambio aportadas por el Director de Secretariado.

Documentos necesarios: Documento 6 (Información Varia).

Documentos generados: Documento 2 (Presupuesto Definitivo).

ACTIVIDAD 3: EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Título: Ejecución del Presupuesto

Descripción y Objetivos: La ejecución del Presupuesto viene determinada por la propia actividad del Servicio en tanto que da lugar a gastos e ingresos. La supervisión de la ejecución corresponde al Director de Secretaria y al Director de Servicio, no obstante, cada responsable de Área, dentro de su competencia asumirá las competencias descritas en los procedimientos. Por su complejidad, las diferentes tareas se describen como Procedimientos independientes, en particular:

- Procedimiento de Pedidos

- Procedimiento de Devolución de Tasas y Precios
- Procedimiento de Gestión de Máquina de tiques
- Procedimiento de justificación de subvenciones
- Otros que puedan describirse.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado dispongan de los recursos económicos asignados para la realización de su función y consecución de sus fines.

Responsable: Corresponde al Director de Secretariado de Deporte Universitario, responsables de Áreas y de Gestión Económica conforme a las competencias atribuidas en los respectivos procedimientos.

Resultado: Los responsables de Áreas y el Director de Secretariado ejecutan los gastos y se recaudan los ingresos necesarios.

Plazo: Se ejecuta a lo largo del ejercicio presupuestario conforme al calendario de Actividades, Eventos y otros.

Información utilizada: Créditos presupuestarios asignados.

Documentos necesarios: Documento 2 (Presupuesto Definitivo) y Documento 4: (Modificaciones Presupuestarias), los que generen los procedimientos arriba indicados.

Documentos generados: Documentos que generen los procedimientos arriba indicados.

ACTIVIDAD 4: MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

Título: Modificación Presupuestaria

Descripción y Objetivos: la ejecución del Presupuesto puede dar lugar a cambio en las partidas asignadas a Actividades o Gastos por Naturaleza, bien por exceso de gasto, bien por nuevos ingresos. Una vez conocido por la Gestión Económica o a propuesta de las Áreas o de la Dirección, el responsable de Gestión Económica realizará un documento de Modificación Presupuestaria indicando las partidas afectadas: las que incrementan y las que disminuyen su crédito; siempre deberá quedar equilibrado el Presupuesto, deberá incluir la justificación de la modificación. El Director de Secretariado de Deporte Universitario la aprobará para que se incorpora al Presupuesto y se comunicará al Área responsable.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado puedan disponer de nuevos créditos o bien se puedan reasignar saldos de actividades concluidas.

Responsable: corresponde al responsable de Gestión Económica la elaboración del documento y comunicación una vez aprobado por el Director.

Resultado: los responsables de Área y el Director de Secretariado disponen de información económica actualizada para su actividad y consecución de sus fines.

Plazo: se debe aprobar y comunicar con la mayor celeridad posible una vez conocidas las necesidades, ingresos o saldos.

Información utilizada: agotamiento de saldos, información de nuevos ingresos, conclusión de actividades, etc.

Documentos necesarios: Documento 6 (Información Varia).

Documentos generados: Documento 3 (Modificación Presupuestaria).

ACTIVIDAD 5: LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO E INFORME

Título: Liquidación del Presupuesto e Informe

Descripción y Objetivos: Una vez ejecutado el Presupuesto se realizará un informe explicativo y justificativo del mismo; incluirá

- El Presupuesto Definitivo
- Las Modificaciones del Presupuesto
- Presupuesto Liquidado de Ingresos y Gastos
- Explicación/Justificación
- Informes que el Director o Responsables de Áreas quieran incluir

- Propuestas para el Presupuesto del año siguiente.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado dispongan de la información de costes e ingresos de su actividad y puedan hacer propuestas para el siguiente ejercicio económico.

Responsable: corresponde a la Gestión Económica recabar la información y elaborar el informe.

Resultado: los responsables de Áreas y el Director de Secretariado disponen de la información del coste e ingresos generados por su actividad.

Plazo: se debe realizar en el mes de enero del ejercicio siguiente. No obstante la liquidación definitiva siempre estará supeditada a la liquidación económica del Presupuesto de la Universidad de Málaga.

Información utilizada: la información y documentos generados a lo largo del ejercicio económico.

Documentos necesarios: Documento 2 (Presupuesto Definitivo) y Documento 4 (Modificaciones Presupuestarias), Documentos generados en los Procedimientos relacionados con la Ejecución Presupuestaria, Documento 6 (Informes Varios).

Documentos generados: Documento 5 (Liquidación del Presupuesto e Informe).

ACTIVIDAD 5: MEDICION DE INDICADORES

Título: Medición de Indicadores

Descripción y Objetivos: a partir del documento de Liquidación del Presupuesto se realizarán las mediciones de los indicadores asociados al Proceso de Soporte Gestión Presupuestaria, son:

- Desviaciones presupuestarias: conocer la fiabilidad del documento Presupuesto Definido y, por tanto, de la capacidad tanto de previsión como de ejecución de los gastos e ingresos derivados de la actividad, fines y objetivos del Servicio de Deporte Universitario. Se mide el porcentaje de desviación en %.
- Ingresos Presupuestarios: evaluar la capacidad de generar ingresos por actividades, alquileres etc.

El Objetivo es que los responsables de Áreas y el Director de Secretariado dispongan de la información de eficacia de su actividad y puedan hacer propuestas para el siguiente ejercicio económico.

Responsable: corresponde a la Gestión Económica realizar las mediciones, recabando la información necesaria.

Resultado: los responsables de Áreas y el Director de Secretariado disponen de la información de eficacia de su actividad.

Plazo: se debe realizar en el mes de enero del ejercicio siguiente. No obstante los resultados definitivos siempre estarán supeditados a la liquidación económica del Presupuesto de la Universidad de Málaga.

Información utilizada: la información y documentos generados a lo largo del ejercicio económico.

Documentos necesarios: Documento 4 (Liquidación del Presupuesto e informe), Documentos 6 informes varios.

Documentos generados: Documento 5 (Medición de indicadores).

7. FLUJO DOCUMENTAL

Documento 1 + Documentos 6 = Documento 2 + Documentos Procedimiento de Ejecución Presupuestaria + Documentos 3 + Informe = Documento 4 → Documento 5

8. VOLUMENES Y PARAMETROS CUANTIFICABLES.

Parámetros a cuantificar:

- Desviaciones Presupuestarias en %
- Ingresos Presupuestarios en valor absoluto y % de incremento/decremento

9. ARCHIVOS FISICOS EXISTENTES.

Se archivarán en la Gestión Económica en papel impreso:

- Presupuestos y sus modificaciones
- Informes y mediciones

10. SISTEMAS EXISTENTES DE INFORMACION SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS

Plataforma web y red propia del servicio.

DIAGNOSTICO DEL PROCEDIMIENTO

11. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- A veces no se tiene en cuenta el Presupuesto en la toma de decisiones.
- No Disponemos de objetivos de eficacia.
- No disponemos de una distribución clara y aceptada de los responsables de las partidas presupuestarias.
- No disponemos de cauces normalizados de flujo de informaciones relevantes de carácter económico.

12. CAUSA DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Falta de Conciencia de los responsables de la ejecución del presupuesto del carácter limitativo de los créditos presupuestarios
- Falta de Conciencia de la necesidad de relacionar las actividades y decisiones con el presupuesto tanto en la ejecución como en la propuesta.
- Falta de colaboración en cuanto a aportar datos relevantes cuando son requeridos.
- Susceptibilidad en cuanto a la información que pueda ser liberada.
- Falta de cultura de transparencia.

PROPUESTAS DE MEJORA

1. El documento Modificación Presupuestaria se estuvo realizando hace años pero se dejó de hacer. Lo volveremos a realizar por cuanto es de interés como documento de calidad y justificación y preparación de la Liquidación del Presupuesto.
2. Debemos definir claramente las partidas presupuestarias de las que se responsabilizará cada uno de los responsables de Áreas.
3. Debemos definir indicadores de eficacia, relación coste/ingresos para las actividades e instalaciones.
4. El problema de los flujos de información se deberán resolver al desarrollar los procedimientos restantes.

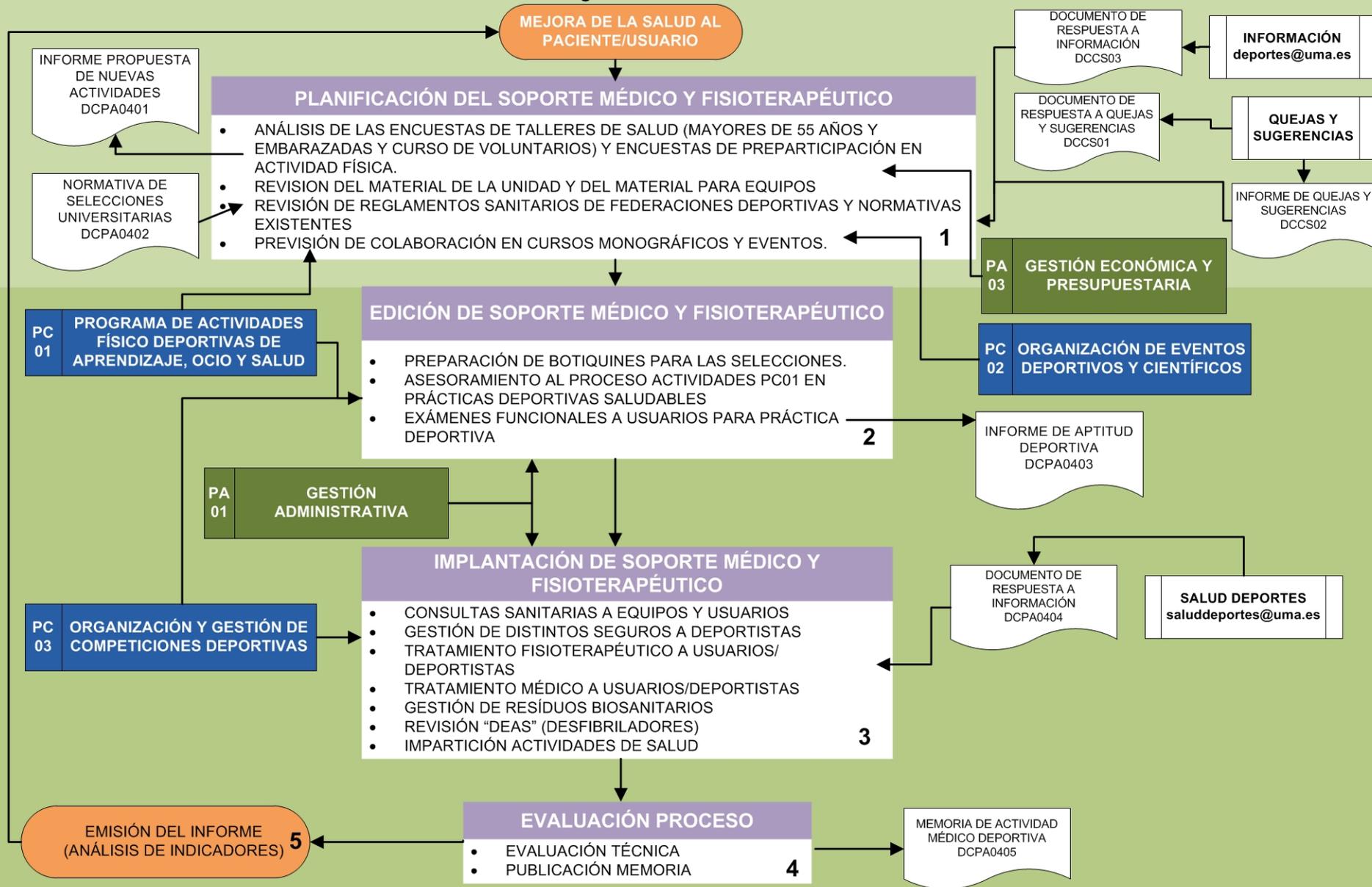
FLUJOGRAMA DEL PROCESO SOPORTE MÉDICO Y FISIOTERAPÉUTICO (PA04)

¿QUIÉN?

¿QUÉ?

TITULADO SUPERIOR DE DEPORTE MÉDICO GRUPO 1.

TITULADO SUPERIOR DE DEPORTE MÉDICO GRUPO 1.
TITULADO GRADO MEDIO FISIOTERAPEUTA GRUPO 2.



1. Se utilizan las encuestas para se realizar cambios y propuestas de mejora en la planificación del proceso y se tienen en cuenta las normativas federativas y de legislación vigente (ej. dopaje)

2. Se coordina con el proceso clave PC01 y PC03 y proceso de apoyo de apoyo PA01 para mejorar la atención que recibe el deportista-usuario.

3. Las actuaciones del soporte médico y fisioterapéutico se llevan a cabo en función de las incidencias detectadas en la fase de edición.

4. En función de los datos recogidos en los indicadores de gestión, se realiza la evaluación y se publica la memoria de actividad médico-deportiva.

5. Se emite un informe final, en el que se tendrán en cuenta, tanto los indicadores, como todos los informes recibidos, para poder realizar una nueva planificación de proceso para el año siguiente.

¿CÓMO?



FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código PA04 Versión 00
Fecha de elaboración: 20/01/2012	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
Nombre del proceso	Soporte médico y fisioterapéutico.	
Definición	Desarrollar un programa de actividades de calidad adecuado a la demanda y expectativas de los distintos grupos de interés.	
Responsable	M ^a Concepción Ruiz Gómez. Técnico Superior de Deportes GI.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a los usuarios y deportistas la asistencia sanitaria específica médico-deportiva para la actividad que realizan. • Realizar a los usuarios y deportistas exámenes de aptitud médico deportiva • Intervenir en el ámbito de la rehabilitación de patologías a través de la hidroterapia. • Asesorar en materia de prácticas deportivas saludables. 	
Destinatario	Usuarios, usuarias y personas trabajadoras de la Universidad de Málaga.	
Inicio/Fin	Se inicia con la planificación del soporte médico y fisioterapéutico. Finaliza con la evaluación técnica del proceso y realización de la memoria anual.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de citas para consulta desde Administración (repositorio diario). • Solicitud de seguimiento de deportistas universitarios desde el Servicio de Actividades. • Encuestas de salud de pre-participación a la actividad. • Solicitudes de información sanitaria desde saluddeportes@uma.es • Hojas de retirada residuos biosanitarios (SEPRUMA) • Material específico para el curso. • Normativa de dopaje. • Normativa de selecciones universitarias. • Encuestas de conocimientos RCP básica (voluntarios) 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de no contraindicación de ejercicio. • Informes médico deportivos. • Derivación a mutua deportiva o a especialista. • Encuestas de satisfacción. • Estadísticas de asistencia a usuarios/as • Documentos de respuesta a usuarios cuenta saluddeportes@uma.es 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas 	
VARIABLES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y conocimiento de las personas que intervienen en el proceso. • Revisión del proceso. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Historias médicas • Historias de fisioterapia • Archivo encuestas de salud de usuarios 	
Documentos/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual del Servicio Médico • Memorias sanitarias de competiciones, campus y eventos deportivos. 	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de proceso, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA04. SOPORTE MÉDICO Y FISIOTERAPÉUTICO</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
--	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01PA04. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ASISTENCIA SANITARIA</p>	<p>DEPORTES</p>
--	---	-----------------

<p>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</p>		<p>Código IN01PA04 Versión 00</p>
<p>Fecha de elaboración: 01/07/2010</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	<p>Fecha de entrada en vigor:</p>
<p>Denominación</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas</p>	
<p>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</p>	<p>PROCESO DE APOYO: soporte médico y fisioterapéutico</p>	
<p>Definición</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio que reciben.</p>	
<p>Fórmula de cálculo</p>	<p>Aplicación de la escala Likert (puntuable de 1 a 5) de las encuestas de satisfacción. Se halla a través de la media aritmética de cada una de las preguntas del cuestionario (se suma la puntuación y se divide por el número de encuestas realizadas). A continuación se halla la media aritmética de la suma de todas las preguntas del cuestionario para hallar el valor final.</p>	
<p>Umbrales</p>	<p>Valor mínimo: 1 Valor máximo: 5 Valor objetivo: 3,5</p>	
<p>Fuente</p>	<p>Encuestas proporcionadas a los usuarios.</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Concepción Ruiz Gómez. Técnico Superior de Deportes Médico (Grupo 1)</p>	
<p>Periodicidad</p>	<p>Anual</p>	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	20-01-2012	

<p>Elaboración:</p> <p>Grupo de Mejora de Deportes</p> <p>Fecha: 20-01-2012</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha:</p>
---	---	--