



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Servicio de Deportes

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 3). Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>En relación con el compromiso de Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias” solo se ha procedido al lanzamiento de la encuesta en el segundo semestre estando todavía el proceso pendiente de cierre.</p> <p>Se valora positivamente que la Unidad, ante la posible ineficiencia del sistema de encuestas estudie la posibilidad de implementar otros mecanismos de medición de la satisfacción, por lo que se recomienda que, junto con CT, establezca las medidas necesarias para asegurar su diseño y despliegue de acuerdo con la metodología y/o requisitos determinados por el propio Sistema.</p>
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y, en su caso, las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 2 en proceso y 1 no procede.</p> <p>Auditoría Interna: 4 implantadas y 2 en proceso.</p> <p>Propuestas de mejora: 1 implantadas, 2 en proceso, 2 No implantada.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	



Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<p>Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, si bien no se ha cumplido con la planificación (periodicidad del lanzamiento semestral), estando pendiente la obtención de resultados y en su caso la realización de propuestas de mejora.</p> <p>No obstante, el equipo auditor, valora los esfuerzos de la Unidad por seguir la recomendaciones de la auditoría interna y activar de nuevo la encuesta, en tanto estudia otras formas de medición de la satisfacción</p>
--	---

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Servicio de Deportes
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
<p>I.[PC 03.11]-04 Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.</p> <p>Compromiso de Calidad 3.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la finalización del plazo de solicitud, todas las confirmaciones de la asignación de espacios de reservas periódicas para docencia e investigación.</p>	100%	x		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 03.121]-07 Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.</p> <p>Compromiso de Calidad 5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.</p>	>=95 %	x		Valor anual: 100%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	>=95%	x		Valor anual: 100%
I.[PC 03.122]-12 Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión. Compromiso de Calidad 7.- Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud.	>=7	x		Valor anual: 7
I.[PC 03.122]-13 Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles. Compromiso de Calidad 8.- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas.	>=95%	x		Valor anual: 100%
I.[PC 03.13]-15 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	<=2%	x		Valor anual: 0,60%
I.[PC 03.2]-16-[SDEP] Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio Compromiso de Calidad 10.- Comunicar el 100% de las incidencias de mantenimiento técnico que precisen actuación.	100%	x		Valor anual: 100%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 03.2]-19 Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos. Compromiso de Calidad 11.- Publicar el 95% de los periodos de horarios especiales de instalaciones que modifiquen los oficiales, con 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	>= 95 %	x		Valor anual: 100%
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
1.- Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura.	Porcentaje de días que el cuadrante de uso de instalaciones está puesto a disposición de la reserva en atención directa con 4 días de antelación (calculado con el número de incidencias registradas de retraso en tener disponible la reserva).	>=95 %			Valor anual: No Procede (No hay cuadrantes ya)
2.- Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias.	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	2	X		Valor Anual: 1

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018



			Sí	No	Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
5.- Emitir en un plazo máximo de 2 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes puntuales de espacios para docencia e investigación recibidas.	>=95 %	93,33%	x		La Unidad ha tomado medidas para restablecer los valores del indicador, de forma que la gestión de solicitudes se ha distribuido entre un mayor número de técnicos, jerarquizando el orden de respuesta para que ninguna solicitud se quede sin contestar
Compromiso no integrado 2.- Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias.	2	0		x	Si bien, no se ha podido verificar la realización de la encuesta en el primer semestre, la Unidad informa que se ha procedido al lanzamiento de la encuesta en el segundo, estando a fecha de auditoría pendiente de cierre. No obstante, la Unidad advierte del agotamiento del usuario ante este sistema de medición de la satisfacción e informa que está valorando la posibilidad de implementar otras formas de comunicación con los usuarios como el desarrollo de grupos focales, o encuestas in-situ o a través de redes sociales.

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión. No obstante, se señalan las siguientes observaciones: <p>En relación con el compromiso de Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias” solo se ha procedido al lanzamiento de la encuesta en el segundo semestre estando todavía el proceso pendiente de cierre.</p> <p>Se valora positivamente que la Unidad, ante la posible ineficiencia del sistema de encuestas estudie la posibilidad de implementar otros mecanismos de medición de la satisfacción, por lo que se recomienda que, junto con CT, establezca las medidas necesarias para asegurar su diseño y despliegue de acuerdo con la metodología y/o requisitos determinados por el propio Sistema.</p>
--	--

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

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



	Sí	No	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Sí	No	
Número de quejas	X		Se computa 7 quejas, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las quejas con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Número de sugerencias	x		Se computa 4 sugerencias, con respuestas especificadas			
Valoración de auditoría	Se verifica la gestión de las sugerencias con conformidad a los compromisos de respuestas y plazos, valorándose satisfactoriamente la realización de las mejoras llevadas a cabo por la Unidad durante este ciclo de gestión, tomando en consideración las necesidades de los usuarios con los servicios ofertados.					

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	4-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Respecto a la actividad del servicio, se recomienda hacer especial énfasis en la identificación de Alianzas dentro de las Partes Interesadas (Ayuntamientos, clubes de natación, etc)., así como en su identificación de necesidades/expectativas y requisitos.		
Actuaciones realizadas:	Se ha procedido al análisis de las alianzas según la descripción de la recomendación, concluyendo la no necesidad de la realización de actuaciones a corto/medio plazo. No obstante, está pendiente de reunión y análisis la alianza con el Ayuntamiento de Linares, con el fin de llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	5-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda reforzar el índice de participación en la encuesta post-servicio de usuarios. En este sentido, se detectan iniciativas de grupos focales que podrían formalizarse definitivamente como herramienta para complementaria de la percepción del cliente.		



Actuaciones realizadas:	Se ha lanzado encuesta post-servicio de usuarios de actividades uja.gym, instalaciones y competiciones. El proceso está aún abierto, si bien en un primer análisis se detecta cierto aumento en la respuesta en relación a los últimos cursos. No obstante, nos reafirmamos en el análisis que desde este Servicio se viene haciendo e informando respecto al cierto agotamiento del sistema de encuestas en el usuario. Se trabaja en poner en marcha un pequeño programa de trabajo con Grupos Focales. En esa línea van varias acciones de mejora que recogen esta cuestión en sus contenidos. Por un lado la acción "Elaboración de un Plan de mejora y promoción de nuestras instalaciones y actividades en el Campus Científico-tecnológico de Linares" recoge entre sus líneas de actuación la reunión con grupos focales en ese Campus, acciones programadas en un principio para inicios de diciembre pero que por problemas de agenda se ha pospuesto a la finalización de los exámenes, esto es, para final de enero o principio de febrero. Por otro lado la acción "Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica" contempla igualmente el planteamiento de Grupos de interés así como otras alternativas para mejorar la captación de la percepción del cliente (encuestas in-situ en aulas, semana de las sugerencias, encuestas en redes sociales...)
Resultados de seguimiento:	En fase de elaboración, al no haber finalizado el proceso de encuesta. El trabajo con grupos focales se iniciará en enero en el campus científico-tecnológico de Linares, y a partir de ahí continuará en el de las Lagunillas de Jaén.
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).

Código:	6-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC03 Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	El Índice de Actividad de ocupación de los complejos deportivos, en torno al 40% en Linares frente al 70% en Jaén. Se recomienda iniciar una reflexión significativa sobre alternativas y oportunidades que permitan fomentar el uso del complejo deportivo en Linares.		
Actuaciones realizadas:	Se ha creado una acción de mejora llamada "Elaboración de un Plan de mejora y promoción de nuestras instalaciones y actividades en el Campus Científico-tecnológico de Linares". Dentro de las tres fases en las que hemos dividido esta actuación: (Fase 1. Determinación de áreas de actuación. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Elaboración del plan de actuación. Plazo: diciembre de 2018. Fase 3. Puesta en práctica. Plazo: febrero de 2019.) estamos trabajando actualmente en la Fase 2). Otras actuaciones encaminadas a fomentar el uso han sido los acuerdos con club voleibol linares y club ritmo de Andalucía de rítmica para la ocupación de espacios en las jornadas de sábado mañana y viernes tarde respectivamente.		
Resultados de seguimiento:	De momento, evidencias de la actuación en Fase 1, con las áreas de actuación definidas.		
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	22-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
----------------	-------------	--------------------	---



Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Descripción:	En el proceso se identifica un registro de comunicación con el solicitante, una vez realizado el Planing con las reservas de la docencia, cuando la actividad que se realiza es sólo su publicación en docencia virtual y en el programa de gestión SIGED. Se recomienda actualizar la documentación del proceso teniendo en cuenta la actividad que realmente se realiza.
Actuaciones realizadas:	Se ha solicitado la supresión de la responsabilidad del SDEP en el "Registro de comunicaciones con el solicitante R.[PC 03.11]-02." por no ser parte del proceso al asignarse automáticamente según horarios docentes. Dado que de este flujograma participa otros servicios, entendemos que no procede retirar este documento de dicho flujograma, solo del registro como responsabilidad del SDEP.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).

Código:	23-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.122 Demandas externas.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	El registro de comunicación con el usuario respecto a la confirmación de la reserva no se realiza (como consecuencia de la automatización del proceso), el propio usuario es el que imprime su resguardo de la reserva realizada. Se recomienda la actualización de la documentación del proceso a la actividad que realmente se realiza.		
Actuaciones realizadas:	Se ha propuesto que se indique en el apartado de registros de este Proceso, que este de comunicación con el usuario respecto a la confirmación de la reserva "Registro de comunicaciones con el solicitante. R.[PC 03.122]-10" se realiza en los casos en que dicha reserva se formaliza de forma presencial o con carácter periódico. En caso de reservas vía web se genera automáticamente el reporte de dicha reserva.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).		

Código:	24-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda que la Unidad formalice la comunicación de la supresión del compromiso no integrado "Poner a disposición de la reserva en atención directa los cuadrantes de ocupación con cuatro días de antelación al uso, el 95 % de los días de apertura" mediante los cauces establecidos por el sistema, de forma que no siga apareciendo, año tras año, en la documentación asociada a la Unidad. Se señala el incumplimiento de compromiso No integrado "Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos, alegando la Unidad que no ha realizado mediciones de satisfacción por considerar que la encuesta no es operativa y que es necesario iniciar un proceso de revisión de la encuesta.		



Actuaciones realizadas:	Se solicitó por correo electrónico desde la dirección del Servicio la supresión de este compromiso no integrado por la informatización de los cuadrantes de registro de reservas, y fue atendido por el Servicio de Planificación y Evaluación. Respecto a las encuestas, se ha retomado el proceso en el segundo semestre de 2018, una vez se han reajustado algunas cuestiones sobre las mismas para ampliar el ratio de usuarios a los que se puede llegar, habiendo trabajado en la mejora la aplicación informática para ampliar datos sobre estos y asegurar el llegar a más usuarios.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantado en su totalidad.

Código:	25-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	El retraso en la comunicación de una solicitud ha provocado una desviación negativa en las mediciones del indicador I.[PC 03.121]-07 que si bien no es significativa, ha supuesto el incumplimiento del compromiso asociado. Ante esta situación, se recomienda la adopción de las medidas que garanticen la respuesta en plazo.		
Actuaciones realizadas:	Se ha sustituido la persona responsable asignada a esta actuación, y se ha ampliado la entrada del formulario hasta a cuatro correos de destino. Se ha jerarquizado los niveles de respuesta ante este formado de solicitud, de tal forma que ante la ausencia de la primera persona en la jerarquía de contestación directamente responde la segunda y así sucesivamente.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.		

Código:	26-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	El indicador "I.[PC 03.122]-12 Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión" ha registrado mediciones muy por encima del valor objetivo debido a un adelanto en la fecha de publicación, por lo que se recomienda que de persistir esta situación en los próximos ciclos de gestión, se ajuste el objetivo del indicador a la realidad de su gestión		
Actuaciones realizadas:	Se ha ajustado el periodo de solicitud retrasándolo ligeramente, de tal forma que el comienzo del mismo no provoque que este tenga que estar publicado en el mes de agosto, y que así no haya que dejar publicado el mismo antes del comienzo de las vacaciones del personal.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.		

Código:	27-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda que la Unidad tome las medidas necesarias para que el proceso de revisión de su sistema de encuesta se realice garantizando mediciones de satisfacción en todos los ciclos de gestión.		



Actuaciones realizadas:	Se han reasignado las funciones de coordinación del SIGC-SUA en el Servicio, creando la figura de la coordinación técnica de los registros e indicadores del Sistema y asignando la misma a un técnico que la integra dentro de sus competencias y funciones.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	22-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 03		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Control de acceso en la nueva sala de musculación		
Causa para su implantación:	Adecuación de un nuevo espacio en el edificio de alojamientos		
Objetivo de la mejora:	Poder controlar el acceso y uso de los aparatos ubicados en la nueva sala		
Recursos previstos:	Los presupuestados por Gerencia y el Secretariado de Infraestructuras		
Responsable de implantación:	Director Técnico del servicio		
Previsión de resultados:	Implantado antes del fin del ciclo.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Noviembre de 2018	Finalización: Junio de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Tras reunión con Gerencia y la Unidad Técnica de Infraestructuras se ha fijado como propuesta inicial de fecha de apertura de la sala el mes de septiembre de 2019. En dicha reunión se valoraron opciones de Control de Acceso. En un principio se ha optado por los Tornos de control de acceso; así se ha transmitido en la relación de necesidades posterior a la reunión a la Unidad Técnica. Se ha de concretar aún el sistema y su compatibilidad con la aplicación informática del Servicio para dicho control, así como los recursos humanos necesarios para el mismo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).		

Código:	23-2018	Naturaleza de la mejora:	Plan de comunicación. Se identifica RIESGO
Proceso:	PC 03		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Revisión de los medios prácticos utilizados para la comunicación interna y adaptación del plan de comunicación interna si procede.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades.		

Objetivo de la mejora:	Correcta comunicación de incidencias: registro, tramitación y seguimiento de las mismas.		
Recursos previstos:	Recursos propios del servicio		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	Impacto en los resultados del proceso: Elaboración de un listado actualizado de medios prácticos aprobados para la comunicación interna. Puesta en marcha de estos. Adaptación del plan de comunicación interna, si procede. Mecanismos para la evaluación: Porcentaje de medios de comunicación interna en funcionamiento. Grado de implantación: Fase 1.- Determinación de los medios prácticos de comunicación interna más convenientes para la funcionalidad del Servicio. Plazo: diciembre de 2018. Fase 2.- Puesta en marcha del total de los medios aprobados para la comunicación interna, y adaptación del plan de comunicación interna, si procede. Plazo: abril de 2019.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Diciembre de 2018	Finalización: abril de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Se han determinado los medios prácticos de comunicación interna para comunicación del Servicio. Se han puesto en práctica estos en fase experimental.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	24-2018	Naturaleza de la mejora:	Comunicaciones internas Se identifica RIESGO
Proceso:	PC 03		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Disminuir el tiempo entre revisiones de las necesidades de comunicación internas.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivo de la mejora:	Reducir la frecuencia del análisis de la correspondencia entre mecanismos de comunicación internos vigentes y mecanismos de comunicación internos necesarios.		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	Impacto en los resultados del proceso: Establecimiento de un periodo de revisión periódica de los mecanismos de comunicación internos. Mecanismos para la evaluación: Dato del periodo de revisión periódica de los mecanismos de comunicación interna establecido. Grado de implantación: abril de 2019.		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	Abril de 2019	Finalización:	Abril de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Sin actuaciones aún			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)			

Código:	25-2018	Naturaleza de la mejora:	Plan de mejora Se identifica RIESGO	
Proceso:	PC 03			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción de la mejora:	Elaboración de un Plan de mejora y promoción de nuestras instalaciones y actividades en el Campus Científico-tecnológico de Linares.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.			
Objetivo de la mejora:	Aumento en la ocupación de las instalaciones deportivas del Campus científico-tecnológico de Linares			
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio. Valorar el aumento de la partida destinada a actividades en Linares.			
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio			
Previsión de resultados:	<p>Impacto en los resultados del proceso: Aumento de la ocupación de las instalaciones deportivas del campus científico-tecnológico de Linares. Aumento de la ocupación en las actividades deportivas impartidas en este campus. Mecanismos para la evaluación: Plan de mejora (si/no) Análisis comparativo de la ocupación del uso de instalaciones deportivas: aumento de la ocupación (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Determinación de áreas de actuación. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Elaboración del plan de actuación. Plazo: diciembre de 2018. Fase 3. Puesta en práctica. Plazo: febrero de 2019.</p>			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	octubre de 2018	Finalización:	febrero de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Se han determinado las áreas de actuación. Estamos en fase de elaboración del plan de actuación que esperamos tener finalizado en enero con el fin de su puesta en práctica en febrero.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

Código:	26-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna Se identifica RIESGO	
Proceso:	PC 03			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			



Descripción de la mejora:	Solicitud de espacio para nueva sala de musculación y cardio en el edificio de Alojamientos.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades.		
Objetivo de la mejora:	Mejora y aumento de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén. Aumento del uso y de la calidad ofertada.		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	<p>Impacto en los resultados del proceso: Aumento de la ocupación de las instalaciones deportivas y del número de Bonos UJA. Deporte en el campus de las Lagunillas. Mejora de la imagen de la Universidad de Jaén. Mecanismos para la evaluación: Presentación de la solicitud (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Presentación de la solicitud. Plazo: noviembre de 2018.</p>		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Mayo de 2018	Finalización: Noviembre de 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha solicitado el espacio, se ha procedido a la concesión, estando en fase de obras dicho espacio para acondicionarlo a espacio deportivo. Igualmente, están en fase borrador próximo a su publicación los pliegos de prescripciones técnicas para el equipamiento de dicha sala y el montaje del suelo deportivo necesario		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado en su totalidad.		

Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EP-08-PC03 Atención, reserva y gestión de espacios en el SAFYD.	La Unidad señala el lanzamiento de la encuesta en el segundo semestre del ciclo de gestión, si bien no se ha podido obtener resultados debido a que todavía no se ha procedido a su cierre.
Valoración de auditoría	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, si bien no se ha cumplido con la planificación (periodicidad del lanzamiento semestral), estando pendiente la obtención de resultados y en su caso la realización de propuestas de mejora.



	<p>No obstante, el equipo auditor, valora los esfuerzos de la Unidad por seguir las recomendaciones de la auditoría interna y activar de nuevo la encuesta, en tanto estudia otras formas de medición de la satisfacción.</p>
--	---