



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC11.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
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"> ▪ Se vuelve a producir el incumplimiento de indicador I.[PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”, por lo que se recomienda, al igual que en el anterior ciclo de gestión, que la Unidad realice las actuaciones necesarias para hacer efectivo el cambio del valor objetivo en el próximo ciclo de gestión, ajustándolo a la nueva realidad de su gestión.
(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"> ▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 2 en proceso, 1 No implantada y 1 no procede. Propuestas de mejora: 3 en proceso y 2 No implantada
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la



General/Post-servicio Valoración.	<p>publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, los resultados de satisfacción se posicionan en los niveles de excelencia, registrando tendencias positivas. ▪ La media de satisfacción de la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU experimenta comportamientos constantes en su evolución, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar medidas que permitan la detección de oportunidades de mejora que incidan en la satisfacción de los usuarios. ▪ Igualmente la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU, no presenta resultados sobre la tasa de participación por lo que se anima a la Unidad para que implanten los mecanismos que permitan el cálculo del indicador y posibilite la homogenización con el sistema de retroalimentación institucional ▪ Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance.
--	---

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC11.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.
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	
I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	≥ 85 %	x		Valor anual: 86,25%



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 11.13]-11 Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.</p> <p>Compromiso de Calidad 5.-Poner a disposición del usuario externo, en el 95% de las solicitudes recibidas, el acceso personalizado a las plataformas virtuales de reservas de actividades y/o instalaciones deportivas. en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud.</p>	>= 95 %	x		Valor anual: 99,48%
<p>I.[PC 11.13]-12 Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.</p> <p>Compromiso de Calidad 6.-Publicar todas las Convocatorias de actividades por periodos, con una antelación mínima de 7 días a la fecha de inicio del plazo de inscripción a las mismas.</p>	100%	x		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 11.13]-15 Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.</p> <p>Compromiso de Calidad 7.- Publicar todas las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción.</p>	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	
<p>I.[PC 11.13]-16 Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.</p> <p>Compromiso de Calidad 8.- Poner a disposición de todos los inscritos a competiciones propias el calendario de competición con una antelación mínima de 7 días al inicio de la competición.</p>	100%	x		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 11.13]-17 Porcentaje de solicitudes web relacionadas con competiciones propias tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.</p> <p>Compromiso de Calidad 9.- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles, todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones propias.</p>	100%	x		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 11.13]-19 Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los Factores de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.</p> <p>Compromiso de Calidad 10.- Tramitar y confirmar todos los elementos de gestión de todas las participaciones en Campeonatos de España Universitarios con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del mismo.</p>	100%	x		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.</p>	>=90%		x	Valor anual: 88,64%



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 11.13]-21 Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.</p> <p>Compromiso de Calidad 11.-Poner a disposición de los usuarios de las Actividades Físicas en la Naturaleza, en el 95% de las actividades convocadas, la Hoja Informativa de la misma con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo del plazo de inscripción.</p>	>= 95 %		X	Valor anual: 93,33%
Valoración de auditoría	<p>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. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <p>Se vuelve a producir el incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" provocado por la decisión de la dirección de modificar de las fechas de realización de las actividades en días laborales. Ante esta situación, y siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, tiene la intención de modificar el valor objetivo ajustándolo a su nueva realidad de gestión.</p>			

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.- Ofertar un mínimo de 25 competiciones propias por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta de competiciones del Servicio.	Número de competiciones propias ofertadas por curso académico.	>=25	X		Valor anual: 28
2.- Ofertar un mínimo de 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta del Servicio.	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	>=25	X		Valor anual: 32



3.- Encuestar el 85 % de las diferentes modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades en la naturaleza que se realizan	Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas	85%	x		Valor anual: 100%
4- Encuestar el 100 % de las modalidades deportivas que se practican en Competiciones propias.	Porcentaje de modalidades deportivas de las competiciones propias que son encuestadas	100%	x		Valor anual: 100%
5.- Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas.	Porcentaje de solicitudes de informe de créditos optativos que son resueltas, y si procede emitidos, en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud.	>=95%	x		Valor anual: 100%

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

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

Consultar informe de auditoría interna del PC03 Gestión de Espacios

(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.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	116-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Se recomienda, a valoración de la Unidad, actualizar la documentación del proceso teniendo en cuenta que si bien el equipo técnico del servicio se reúne para adoptar medidas en el desarrollo de actividades deportivas, no levanta acta de las reuniones.		



Actuaciones realizadas:	Se ha solicitado la supresión de este registro tanto en el flujograma como en el apartado Registros "Actas de reuniones R.[PC 11.13]-29"
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).

Código:	117-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Si bien se produce desviaciones negativas entre el valor objetivo y el registrado por el indicador I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas, éstas no son significativas. Además la Unidad señala que la implementación del Bono uja deporte ha supuesto un aumento en el uso, en la ocupación y en la fidelización de los usuarios, por lo que se espera la recuperación del indicador en el próximo ciclo de gestión.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Cumplimiento del indicador en este ciclo de gestión		
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	118-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción:	Las tendencias negativas registradas en los dos últimos ciclos de gestión I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" provocadas principalmente por un cambio en los criterios de celebración de las AFN por parte de la dirección, ha supuesto un decremento en la participación de los usuarios. Ante esta circunstancia, se recomienda que se ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión		
Actuaciones realizadas:	Por encontrarnos fuera de plazo y tras ponerlo en conocimiento del Servicio de Planificación, se va a proponer la modificación del valor objetivo en el próximo informe de seguimiento, como propuesta de cambio para el próximo ciclo de gestión.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

Código:	119-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		



Descripción:	Se valora favorablemente los intentos de la Unidad para incrementar la tasa de participación en algunas de sus encuestas. Sin embargo, parece ser que las actuaciones no han sido del todo efectivas por lo que la Unidad señala la necesidad de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de información con los grupos de interés. Ante esta circunstancia el equipo auditor anima a la Unidad para que analice la conveniencia de implantar otros instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios como el desarrollo de grupos focales. Se recomienda que la Unidad analice las causas que pudieran estar incidiendo en el descenso de los niveles de satisfacción en algunas de sus encuestas de cara al establecimiento de objetivos para el próximo ciclo de gestión y la detección de oportunidades de mejora.
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 aularios, semana de las sugerencias, encuestas en redes sociales...)
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	157-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Implementación del perfil usuario en el SIGED		
Causa para su implantación:	Dar un mejor servicio al usuario		
Objetivo de la mejora:	Habilitar la pestaña "perfil de usuario" para que este pueda consultar su histórico y su estado actual respecto a nuestro servicio sin necesidad de acudir presencialmente a nuestras oficinas.		
Recursos previstos:	Implantación de la Mejora en SIGED		



Responsable de implantación:	Director Técnico del Servicio		
Previsión de resultados:	Implementación antes de finalizar el año.		
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Noviembre de 2018	Finalización: Primer trimestre de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha definido por parte del Servicio las particularidades que ha de tener el perfil de usuario para visión web de los usuarios. Se ha transmitido estas condiciones a la empresa Elelog para su valoración económica, no habiéndola recibido aún a fecha de hoy. Una vez se reciba, se valorará si es asumible y se procederá a su ejecución. Un cambio en la ley de contratos obliga a una nueva relación con este tipo de Servicios, provocando que este contrato tenga que convocarse a través de pliego de prescripciones técnicas. Esta adaptación está retrasando la operación, por lo que hasta que no se adjudique para 2019 el contrato de mantenimiento de esta aplicación SIGED que actualmente está en fase borrador no se podrá encargar esta mejora.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	158-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio Se identifica riesgo
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivo de la mejora:	Obtención de información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	Impacto en los resultados del proceso: Detectamos de manera más eficaz las necesidades que nuestros usuarios demandan de nuestros servicios. Mecanismos para la evaluación: Reunión Comité de Calidad interno para analizar los medios utilizados para detectar necesidades y expectativas de usuarios. Análisis y propuestas de modificación. (si/no) Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Reunión Comité de Calidad interno y propuesta de modificación, si procede. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. Plazo: noviembre de 2018.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	Septiembre de 2018	Finalización:	Noviembre de 2018 (pospuesto enero 2019)
Descripción de resultados obtenidos:	En reunión de 5 de octubre del Comité de Calidad se ha realizado el análisis de los medios utilizados para detectar estas necesidades y expectativas de usuarios, se han tomado una serie de decisiones: continuar con las encuestas post-servicio si bien se plantea reordenar su frecuencia (bajar a una anual) e introducir nuevos sistemas, como las encuestas presenciales tanto en instalaciones y competiciones propias, como por el Campus para captar a no usuarios y testarlos; encuestas puntuales sobre alguna única cuestión en redes sociales, reuniones con grupos de interés, etc. Las encuestas in-situ tenemos previstas iniciarlas a finales de enero con la incorporación del práctico curricular solicitado a la titulación de Estadística. Las reuniones de grupo de interés comenzaban la primera semana de diciembre en Linares pero tuvimos que modificar por problemas de agenda y de poco personal. La misma se ha tenido que aplazar a finales de enero una vez finalice el periodo de exámenes.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

Código:	159-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio Se identifica riesgo/oportunidad
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Agilizar y ejecutar los mecanismos propios de la institución para acelerar la cobertura de bajas ante déficit de personal.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la capacidad del Servicio para poder atender todas las necesidades del volumen de gestión que contiene.		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	<p>Impacto en los resultados del proceso: Se cubren las plazas libres disponibles en el Servicio y se procede a un reparto natural de las tareas propias de cada escala laboral. Mecanismos para la evaluación: Comunicación a la Gerencia de la necesidad de cubrir ágil y rápidamente el déficit de personal en los grupos destinados planificar y organizar la gestión del Servicio. (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Comunicación a la Gerencia. Plazo: septiembre de 2018.</p> <p>Reunión Comité de Calidad interno para analizar los medios utilizados para detectar necesidades y expectativas de usuarios. Análisis y propuestas de modificación. (si/no) Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Reunión Comité de Calidad interno y propuesta de modificación, si procede. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. Plazo: noviembre de 2018.</p>		
Grado de prioridad:	Alta		



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Septiembre de 2018	Finalización:	Septiembre de 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Reunión con Gerencia donde se planteó la necesidad de cubrir las dos plazas que actualmente están sin cubrir (tres una vez se ha firmado la nueva RPT). De momento se han iniciado los procesos internos de cobertura de la jefatura de servicio y de un grupo II por jubilación, si bien ambas no supone el aumento de efectivos sino únicamente la promoción del personal, por lo que no hay proyección a 1-2 años vista de recuperar alguno de los dos efectivos que faltan.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada			

Código:	160-2018	Naturaleza de la mejora:		Nueva encuesta post-servicio Se identifica riesgo/opportunidad
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción de la mejora:	Establecer un Plan para aumentar la presencia en los Campus de las Lagunillas y Científico-tecnológico de Linares.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/opportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mejora de la visibilidad de las actividades que el Servicio realiza.			
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.			
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio			
Previsión de resultados:	Impacto en los resultados del proceso: Se mejora la visibilidad y la presencia del Servicio en los dos Campus universitarios. Mecanismos para la evaluación: Aumento del número de espacios de imagen del Servicio en cada campus (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Estudio de los lugares de información que el Servicio tiene en los diferentes campus. Propuestas de mejora. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Gestión, si procede, para el aumento de espacios de imagen del Servicio en cada campus. Plazo: febrero de 2019.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Septiembre de 2018	Finalización:	Febrero de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha realizado el estudio de los lugares de información que el Servicio tiene en los diferentes Campus, estando en fase de análisis para ampliar los espacios de imagen del Servicio. En estos momentos se ha incorporado el envío de elementos de difusión a dos tableros del Campus científico-tecnológico de Linares			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actualizaciones pero no está finalizado)			

Código:	161-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio
----------------	-----------------	---------------------------------	------------------------------

		Se identifica riesgo	
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
Descripción de la mejora:	Coordinar con el Servicio de Contratación y Patrimonio los diferentes plazos, en especial los de convocatoria, análisis de proyectos, resolución, adjudicación e inicio de prestación de servicios.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos		
Objetivo de la mejora:	Resolver los desajustes que provoca el cambio de empresa de prestación de Servicios cuando los programas de actividades están ya iniciados.		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio.		
Responsable de implantación:	Responsable del Servicio		
Previsión de resultados:	Previsión de Resultados Impacto en los resultados del proceso: El cambio o renovación de contrato de empresa de prestación de Servicios de programa de actividades del Servicio de Deportes en cada proceso de concurso pasa a producirse, con seguridad, a la finalización de un curso académico. Mecanismos para la evaluación: Comunicación con el Servicio de Contratación y Patrimonio (si/no) Establecimiento de la temporalidad de los plazos (si/no) Grado de implantación: Fase 1.- Comunicación con el Servicio de Contratación y Patrimonio para el establecimiento de una secuencia temporal de los plazos del proceso para hacer coincidir la resolución del mismo con la finalización de un curso académico. Plazo: primer semestre de 2019.		
Grado de prioridad:	Baja (no corresponde un nuevo cambio hasta dentro de uno/dos años)		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Noviembre de 2018	Finalización: Junio de 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha contactado con el Servicio de Contratación y patrimonio para la realización de tres pliegos de prescripciones técnicas. En estos contactos se han sentado las bases de manera verbal para la comunicación, quedando pendiente de plasmar una serie de avisos para casar los procesos con los inicios de curso académico.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

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-52-PC11 CURSO CAMPUS JAÉN	Se observan incrementos de mejora ($\geq 5\%$) en la tasa de satisfacción posicionándose en el valor máximo.



	<p>Por otro lado, si bien los incrementos en la media de satisfacción no son tan significativos le permite situarse en niveles considerados de excelencia ($\geq 4,5$)</p>
EP-53-PC11 CURSO CAMPUS LINARES	<p>Se observan incrementos de mejora ($\geq 5\%$) en la tasa de satisfacción posicionándose en el valor máximo.</p> <p>Sin embargo, la media de satisfacción presenta tendencias negativas alejándose de los niveles considerados como excelentes y posicionándose en niveles de avance ($\leq 4,5$)</p>
EP-54-PC11 AFN	<p>Los resultados de satisfacción presentan tendencias positivas en los tres últimos ciclos de gestión y se posicionan en los niveles de excelencia</p>
EP-55-PC11 COMPETICIONES PROPIAS	<p>Los resultados de satisfacción se posicionan en los niveles de excelencia, registrando la media de satisfacción un ligero incremento con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión</p>
EP-56-PC11 CAU/CEU	<p>No se mide el porcentaje de satisfacción.</p> <p>La media de satisfacción presenta tendencias constantes si sufrir modificaciones pese a que se encuentra situada en un nivel de avance hacia la mejora y por debajo de 4</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>En general, los resultados de satisfacción se posicionan en los niveles de excelencia, registrando tendencias positivas.</p> <p>La media de satisfacción de la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU experimenta comportamientos constantes en su evolución sin apreciarse incrementos de mejora y ello pese a que se sitúa en niveles de avance, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar medidas que permitan la detección de oportunidades de mejora que incidan en la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Igualmente la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU, no presenta resultados sobre la tasa de participación por lo que se anima a la Unidad para que implanten los mecanismos que permitan el cálculo del indicador y posibilite la homogenización con el sistema de retroalimentación institucional</p> <p>Se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control de los indicadores de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.</p>