



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Deportes

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC11.1 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES
- PC11.1.13 - GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Deportes

4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico - deportivas.



5.- Cliente/s del proceso

1. Miembros de la Comunidad Universitaria.
2. Otros usuarios externos de la Universidad y visitantes ocasionales.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Ampliación de horarios de apertura para gestiones administrativas (altas, retirada de tarjeta deportiva, etc.), y aumento de la prestación de servicios de forma remota (online). (1, 2)
- Publicación de la oferta de actividades y de competiciones con al menos 7 días de antelación (1, 2).
- Publicación de calendarios de competición con al menos 7 días de antelación (1).
- Publicación de las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con al menos 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción (1).
- Poner a disposición del usuario, 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 (1,2).
- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones (1).
- 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 (1).
- 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 (1,2).
- Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas (1).
- Normativa general y normativas específicas de participación en competiciones propias (1).
- Requisitos de participación en competiciones en representación de la Universidad de Jaén (1).
- Reglamentos generales y específicos de los Campeonatos de España y Campeonatos de Andalucía Universitarios (1).
- Procedimiento para la devolución de ingresos por actividades físicas y deportivas (1, 2).
- Página web y tablones de información de competiciones actualizadas (1).



- Procesos de trabajo bien sistematizados. (1, 2).

7.- Resultado esperado

A. Mejora y mayor diversificación de la oferta de actividades físicas y deportivas adaptada a las posibilidades y demandas actuales.

B. Mejora de la visibilidad de la oferta de servicios y actividades físicas y deportivas del Servicio de Deportes.

C. Obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

D. Mejora de la gestión de los Procesos propios del Servicio de Deportes, situándonos a la vanguardia en el empleo de medios y recursos tecnológicos de la información y comunicación (TIC)

E. Ocupación del total de las plazas de recursos humanos del Servicio y mejora en la cualificación del mismo.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 15
- Promedio de días en responder a las quejas: 0,86
- Porcentaje de quejas respondidas 100%

- Nº de sugerencias: 4
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0,47
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%

- Nº de felicitaciones: 4

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)



16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/15lrUhxHtRok6Y6CkJMgPcARWaJ8-7VLR?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

La ejecución del proceso ha estado marcada, como cualquier ámbito de gestión de 2020, por la situación generada por la pandemia. No obstante, los mecanismos de funcionamiento del proceso están plenamente interiorizados en el día a día de las actuaciones del personal del Servicio lo que reduce la probabilidad de incidencias, y si bien se han debido de realizar significativas actuaciones con el fin de ajustarnos a las sucesivas normativas y situaciones generadas por la pandemia y su evolución, estas se han venido desarrollando e implementando con una fluidez y respeto a las mismas destacable, lo que ha propiciado que pudiésemos tener determinadas actividades deportivas abiertas al uso en condiciones de seguridad. En este sentido, los usos, las infraestructuras, los recursos y las metodologías de trabajo se han adaptado según las normas y circunstancias.

En este ciclo se ha hecho especialmente evidente la deficiencia de la aplicación informática, una herramienta ya obsoleta, que ha provocado no pocas incidencias y que ha afectado a la calidad del servicio ofrecido en cuanto a la reserva de usos de actividades deportivas.

En cuanto a los recursos humanos consideramos que existe deficiencia por la falta de dotación de dos plazas vacantes en el Servicio, una de Grupo I Técnico Superior de Deportes y otra de Grupo III Técnico Especialista en Deportes, que dificultan y limitan la planificación, organización y ejecución de actividades. Casualmente, las circunstancias excepcionales motivadas por el covid-19 han hecho que este lastre no haya resultado



especialmente significativo, pero urge que para el ciclo 2021 esta incidencia quede resuelta.

Dadas las circunstancias tan especiales de todos conocidas, más que realizar o implementar actuaciones para reforzar este proceso, se han llevado a cabo acciones para ajustarnos a las circunstancias excepcionales motivadas por el covid-19, por lo que podemos entender esta como temporales y sujetas al periodo de duración de la pandemia. Medidas tomadas de este tipo fueron las de potenciar las reservas on-line, el ajuste de la programación de actividades tanto en cantidad de contenidos, horarios y condiciones de acceso, aforo de las actividades, espacios donde se desarrollan, etc.

Desde las actuaciones de liderazgo, con el fin de crear condiciones en las que los miembros del servicio puedan implicarse más en el logro de los objetivos, hemos remodelado el Comité de Calidad interno del Servicio, reajustando su disposición, promoviendo el aumento de la participación y la diversidad, integrando en el mismo a representantes del Grupo II y Grupo III del personal laboral, y quedando representadas a partir de este ciclo todas las diferentes áreas del Servicio (Dirección, Administración, Competiciones e Instalaciones) en este Comité.

También se ha potenciado desde las acciones de liderazgo, la fluidez en la comunicación de las actuaciones del Comité, se han establecido en todos los casos plazos para realizar aportaciones al respecto por el resto de miembros del Servicio, y se ha asignado la función de Coordinador de Calidad del Servicio a un Técnico Grupo II con el fin de reforzar la confianza, diversificar y hacer partícipe de acciones de liderazgo compartido en determinadas funciones del sistema.

En esas actuaciones realizadas en cuanto al equipo interno de trabajo de Calidad, incidir también en que se ha retomado un ritmo de reuniones más ajustado a la operatividad que se debe demandar de este Comité.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

En este proceso PC 11.1. Gestión de la organización de actos, eventos y actividades, el Servicio de Deportes participa en la prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas.

En la prestación de estos servicios, los grupos de interés/clientes-usuarios presentan unas necesidades y expectativas a partir de las cuales se establecen unos requisitos de calidad para atender a estos.



En el ciclo de gestión 2020, marcado por la situación de pandemia por Covid-19, que ha mermado claramente la oferta y la prestación de estos servicios, en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos podemos destacar algunos aspectos que han influido en el proceso.

Se ha facilitado el trámite de alta y retirada de la tarjeta deportiva con la creación de un formulario web de solicitud con el objetivo de reducir la presencialidad y evitar colas, así como un sistema de cita previa.

Se han actualizado y publicado en web de una forma más accesible y clara, los requisitos de participación en competiciones en representación de la Universidad de Jaén.

Se ha establecido un nuevo procedimiento de devolución de tarifas por actividades físicas y deportivas en la Universidad de Jaén aprobado por Resolución de la Gerencia, adaptado a la situación actual de la nueva oferta de actividades físicas y deportivas y tipología de reservas de instalaciones existentes, y a partir también de la experiencia derivada de su funcionamiento y casuísticas dadas durante la vigencia de la anterior Resolución.

En cuanto al control de indicadores y registros asociados a los requisitos de calidad, los resultados de estos son totalmente satisfactorios cumpliendo todos ellos con los objetivos marcados:

100% de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas de actividades y/o instalaciones que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.

100% 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.

100% 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.

100% 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.

100% de solicitudes web, relacionadas con competiciones propias, tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

100% 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.



100% de solicitudes de informes de créditos optativos que son resueltas, y si procede, emitidos en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud.

20.- Análisis resultados indicadores.

Documento compartido en:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1waBBB6PTAoZx6RA8fZtYKh12PtkIk4ztPliHuiX1Y/edit?usp=sharing>

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Los resultados obtenidos de satisfacción en las encuestas se comunican a nivel interno, entre los técnicos del servicio a través del correo electrónico y se ponen a disposición de los mismos en el espacio restringido de la web del Servicio (<https://www.ujaen.es/servicios/safyd/area-restringida-del-personal-del-servicio-de-deportes>) y en las carpetas compartidas en el entorno del Servicio en Drive.

Se trabajará en la línea de sostener aquellos resultados que se encuentran en niveles óptimos de satisfacción, con el fin de que las mejoras aplicadas para el siguiente ciclo reviertan en el aumento de los niveles de satisfacción.

Se pueden ver estos informes con los resultados y su análisis y valoraciones en la carpeta compartida:

<https://drive.google.com/drive/folders/1w5cRLGiBxPV0mTMKUoGXaDq0nIUhEb7r?usp=sharing>

Satisfacción y encuestas post-servicios: Conclusiones.

Por otra parte, se mantiene la solicitud al SPE para la incorporación de las encuestas al formato de las que se realizan a nivel general en la UJA por la mayoría de los Servicios y Unidades de nuestra universidad, con el fin de aumentar el nivel de participación que se detecta en la cumplimentación de estas. Igualmente consideramos fundamental poder avanzar en este planteamiento de encuesta con el fin de palpar la opinión también de aquellos que no hacen uso de nuestra oferta de actividades físicas y deportivas y poder generar líneas de actuación y acciones de mejora.

También estamos trabajando en un formato de encuestas, ayudados por colaboradores del Servicio, con el fin de establecer encuestas en aularios y zonas comunes de la Universidad por un lado y en las propias instalaciones deportivas por otro,



con el fin de probar esta forma de captación de información, y en caso de resultar productiva establecerla con carácter semestral y reducir la tramitación de la encuesta general de satisfacción del área de gestión de espacios deportivos a una única medición anual. Esta propuesta ha quedado postergada al momento en que se recupere la normalidad en la presencialidad del alumnado en los campus universitarios.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Quejas y sugerencias:

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que se han producido pocas en el ámbito estrictamente de las actividades y la totalidad de estas han sido resueltas en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos. En este sentido, destacar que presentamos una de las tasas de respuesta más rápida entre los Servicios y Unidades de nuestra Universidad.

Si bien por un lado, esta baja tasa de quejas puede estar condicionada por el cierre de servicios por la situación covid, también es cierto que muchas de estas quejas están relacionadas con el mismo motivo, en alusión a la consulta (que en muchos casos los usuarios emiten como quejas) solicitando información sobre la forma de devolución de las cuotas abonadas por la suspensión de servicios, las limitaciones o cambios horarios y de aforo de las actividades, etc. El resto de las mismas son debidas a los problemas de reserva de plazas de actividades que se han producido a raíz del mal funcionamiento de la aplicación informática de gestión, que ha lastrado mucho el servicio y sobre la que se han proyectado ya actuaciones de mejora.

Felicitaciones:

Constan varias felicitaciones recibidas por correo electrónico por parte de deportistas incluidas en el Programa de Apoyo a Deportistas Universitarios de Alto Nivel, por el trato y ayuda recibida. También del Club Atletismo Unicaja de Jaén por la cesión de material de musculación y cardio.

Y otras que aparecen en el campo “observaciones” en las encuestas post-servicio que se han realizado, fundamentalmente en las actividades dirigidas UJA.Gym y en las actividades físicas en la naturaleza, además de todos los mensajes recibidos de manera personal.

En este sentido, hacemos una valoración positiva de las felicitaciones recibidas, pues no suelen ser muy común el hecho de emitirlas voluntariamente y por iniciativa propia.



23.- Análisis de No Conformidades.

No procede.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones de las auditorías han sido atendidas en su totalidad. Bien es cierto que el hecho de la pandemia ha provocado que la temporalización de las acciones que provienen del análisis de esas recomendaciones no se han podido respetar según lo planificado en las fichas de seguimiento, pero en todos los casos se ha actuado, pero en todos los casos se ha actuado y se han producido significativos avances estando muy próximos a la ejecución total de los hitos previstos.

Así, se han actualizado indicadores según las recomendaciones recibidas, y se han integrado estos en la nueva versión del Proceso. Igualmente, se ha elaborado un calendario de publicaciones y responsables de ejecución y seguimiento de las mismas; estando próximos a su presentación al Servicio y su posterior entrada en vigor.

En este sentido, el grado de actuaciones de los hitos programados ante las acciones que subyacen de las recomendaciones de las auditorías es de un 100%.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Los datos obtenidos en la encuesta de clima laboral 2019 del Servicio de Deportes muestran una tendencia al alza generalizada en todos sus bloques.

Destacar que la Opinión General sobre el Servicio supera por primera vez en su serie histórica el umbral de los 4 puntos. También lo hacen por primera vez la Valoración General del Servicio y el bloque de Relaciones Internas del trabajo, algo a lo que damos una especial importancia y reconocimiento.

En líneas generales, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos y esperamos consolidar estos datos en las próximas ediciones.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los distintos compromisos de calidad del Servicio de Deportes en el sistema de calidad están cuantificados en forma de indicadores.

En el análisis de estos indicadores (ítem 20) se puede observar un óptimo grado de cumplimiento de los objetivos marcados a pesar de la situación de pandemia por COVID-19 que



hemos tenido durante el ciclo de gestión y que solo ha afectado al compromiso relacionado con los Campeonatos de España Universitarios, que no se han podido celebrar en este curso.

En cuanto a las acciones llevadas a cabo para su consecución, el Servicio de Deportes sigue trabajando en el afán de la mejora de los servicios que prestamos, motivada por el análisis de los resultados y de las opiniones y demandas de los usuarios manifestadas a través de los diferentes cauces de comunicación existentes al respecto. En este sentido, la gran mayoría de las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de los compromisos de calidad están ya interiorizadas y afianzadas en nuestros procesos de gestión, de tal manera que forman parte en muchos casos de las rutinas de trabajo que hacen posible la consecución de estos compromisos, por lo que mantenemos una valoración positiva respecto a estas acciones. No obstante, se incorporan algunas acciones que complementan y afianzan la consecución de estos objetivos, como son el hecho de establecer calendarios de recuerdo para la publicación de las hojas informativas de AFN en tiempo, calendarios de competición o publicación de actividades en tiempo.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes actuaciones de las acciones relativas a este proceso se encontraban o bien finalizadas o desarrolladas en un amplio grado con el ciclo 2019:

Agilizar y ejecutar los mecanismos propios de la institución para acelerar la cobertura de bajas ante déficit de personal.

Establecer un mecanismo de difusión directo con el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional que garantice el envío y la recepción de la información a las áreas de Deportes de los MMCC locales de forma ágil y rápida.

Establecer un Plan para aumentar la presencia en los Campus de las Lagunillas y Científico-tecnológico de Linares.

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.

En este sentido, estas actuaciones han supuesto en unos casos una mejora en cuanto a los servicios ofrecidos y/o al desarrollo de los procesos de una manera más diligente, por lo que podemos considerar que la implementación de las mismas ha sido eficaz; y por otro lado nos ha



mostrado las limitaciones en algunos aspectos en los que podemos considerar que hemos sido algo ambiciosos.

En este último caso estaría el hecho de tratar de intervenir en la cobertura de bajas ante el déficit de personal, pues ha resultado complejo participar en esa agilización más allá de recordar a los niveles que corresponde esta necesidad. No obstante, al considerar una cuestión fundamental este hecho, con el fin de poder prestar servicios en las condiciones y compromisos de calidad que se establecen en el sistema, y fruto de la detección de esta debilidad en la nueva DAFO realizada, se ha establecido para 2021 la acción de mejora “Proponer la agilización y ejecución de los mecanismos propios de la Institución para acelerar la cobertura de vacantes en el Servicio”., con nuevos hitos con los que intentar intervenir y facilitar estas acciones desde nuestra posición de Servicio.

En cuanto a actuaciones del tipo de los mecanismos de difusión con los MMCC se ha avanzado significativamente, con la publicación de la agenda semanal deportiva y un aumento de las apariciones en prensa al menos hasta marzo de 2020 con la llegada de la pandemia. De esta forma se concluye un impacto positivo en tanto se produce un aumento de la visibilidad de las acciones y actividades organizadas por el Servicio.

Respecto al Plan para aumentar la presencia en los Campus, se han sucedido diferentes actuaciones (en Linares se han hecho gestiones para incluir la información del servicio en los paneles del campus, que son todos comunes, no hay nada específico por servicios; se han integrado en el protocolo de los lugares de difusión establecidos para cartelería, etc.). Se han establecido otras opciones a considerar a futuro (realizar exposiciones-stand en los Aularios con fotografías, materiales, etc.; sesiones de nuestras actividades en el/los campus con carácter puntual; disponer de salas/habitaciones/lugar donde instalar puntos de información en determinadas épocas del curso, etc.).

El hecho de que, si bien se producen avances relacionados con las puntuales actuaciones realizadas, pero esto no hace que detectemos un sensible aumento en el conocimiento de la marca, nos lleva a plantear esta debilidad nuevamente en la DAFO 2021, integrándola en una acción más completa, “Elaboración de un plan de comunicación y difusión de la información que genera el Servicio que además potencie la imagen UJA.Deporte en los Campus de la Universidad de Jaén” que abarque las cuestiones o hitos pendientes de esta acción, y propicie un nuevo impulso al desarrollo de la marca UJA.Deporte.

En cuanto a la coordinación con el Servicio de Contratación y Patrimonio, se ha avanzado en una doble vertiente: por un lado, en cuestiones menos tangibles como son el hecho del aumento en el contacto directo y fluido inter-servicios durante las fases de elaboración de borradores, convocatorias, resoluciones, etc. Por otro lado, ha resultado fundamental la implementación por parte de este Servicio del Plan Anual de Contratación, por el que el citado servicio solicita al resto en el último trimestre del año, la previsión de contratación para el año siguiente y en el mismo se temporalizan las acciones. Este hecho ha sido definitivo para poder ajustar correctamente estas licitaciones y que esto revierta positivamente en el ajuste temporal de las publicaciones de licitaciones a los tiempos estratégicos del Servicio.



Por lo demás, está en fase de trabajo o de finalización de la actuación la siguiente acción:

Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica.

En esta acción, se ha avanzado menos de lo programado por diferentes circunstancias (desplazamiento de la fecha prevista de los hitos por sobrecarga de trabajo en el Servicio y falta evidente de personal, -no dotación de ninguna de las tres plazas de personal que están sin cubrir; solicitud sin respuesta afirmativa de un práctico de empresa de Grado en Estadística y Empresa; solicitud con incorporación de dos prácticos del TAFAD de la localidad de Linares, que, una vez incorporados y por circunstancias personales renuncian a los cuatro días de comenzar las prácticas, etc.) En este sentido, el personal no ha podido atender mucho más allá de las funciones ordinarias y diarias, superados por el trabajo y por la falta de efectivos.

Se han realizado con normalidad los medios que venimos realizando hasta ahora, manteniendo las encuestas de usuarios retomadas en el segundo semestre de 2018, y se atienden los procedimientos de quejas y sugerencias propios de la Universidad de Jaén que afectan al Servicio. Se fueron prorrogando las acciones en el tiempo (realización de encuestas in-situ en aularios y las reuniones con grupos de interés) hasta que sobrevino la pandemia, que truncó nuevamente esta acción.

En esta situación y con estas actuaciones, no se ha conseguido un avance significativo en cuanto al despliegue y por tanto en la efectividad deseada. Es por esto por lo que esta línea de actuación se ha considerado mantener en la nueva DAFO, a partir de las debilidades y amenazas detectadas, mediante la acción “Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica”.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

En cuanto a la implantación de mejoras en los procesos, en la acción de mejora “Creación de nuevos programas propios de actividades de participación, promoción y/o competición en formatos reducidos”, se han llevado a cabo los hitos que la situación actual ha permitido implementar. En este sentido, se crearon y temporalizaron nuevos programas de actividades propios, muchos de los cuales, por sus exigencias de presencialidad, no han sido posibles ejecutar. Con el fin de adaptarnos a las demandas propias de la situación de pandemia, se han podido contraprogramar otros formatos de actividades en modelo on-line.

En cuanto a actividades de competición, no ha sido posible en el ciclo 2020 poder ejecutar nada de lo planteado. Es intención el trasladar esta acción a posteriores ciclos cuando la situación permita una plena implementación de los hitos programados.



Por lo que respecta a la acción de mejora “Colaboración en actividades de participación, promoción y/o competición con otras administraciones y/o entidades que permitan aumentar la oferta a la comunidad universitaria”, se trabajó en una identificación de actividades y temporalización de las mismas, si bien no se pudo ejecutar ninguna de estas al sobrevenir la situación de pandemia. Es intención el trasladar esta acción a posteriores ciclos cuando la situación permita una plena implementación de los hitos programados.

En cualquier caso, estas acciones están presentes también como propuestas de acción tras el análisis de riesgos y oportunidades realizado, contemplándose así como una necesidad para próximos ciclos.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Este análisis se ha realizado a la hora de valorar las distintas acciones de mejora y su eficacia en los apartados anteriores así como en la descripción de los hitos en la identificación del ítem 15. Las evidencias están en la carpeta compartida:

<https://drive.google.com/drive/folders/1To0B4EQeKNPKyJ6HbYvG5wofoH3f6ebJ?usp=sharing>

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas postservicio](#)



33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC11 Gestión y organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante este ciclo de gestión marcado claramente por la situación de pandemia por Covid-19 y/o las limitaciones de prestación de servicios que hemos tenido que implementar debido a las restricciones y recomendaciones de las distintas administraciones con competencia en materia deportiva, y que han ocasionado una clara limitación en oferta y la realización de actividades deportivas, con reducciones de aforo y horarios, adaptación de espacios y otras medidas para asegurar la seguridad de los participantes y trabajadores de la unidad; podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a esta nueva realidad, que nos proyecta hacia nuevas acciones de mejora que fortalezcan y solidifiquen aún más nuestro sistema.



En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:

Deficiencias a causa de incidencias detectadas en la aplicación informática, cuyas actuaciones al respecto han sido ya iniciadas, por el grado de criticidad que representan para la gestión del servicio.

Dificultades en la organización y ejecución de actividades ante la falta de dotación de dos plazas vacantes en el Servicio (Grupo I y Grupo III), lo que provoca limitaciones en la planificación y proyección de actividades.

Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables.

Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos, con algunos desajustes ocasionados por la excepcionalidad de la situación (disminución de aforos y servicios, suspensión de los Campeonatos de España Universitarios, etc.)

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes actuaciones de las acciones relativas a este proceso se encontraban o bien finalizadas o desarrolladas en un amplio grado con el ciclo 2019. Además se ha trabajado en un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a la realidad actual del Servicio con la propuesta de nuevas acciones de mejora asociadas a los procesos de la Unidad.