

**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS**



**PROTOCOLO PARA LA REDACCIÓN DEL
INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

**SERVICIO DE: DEPORTES
DE LA UNIVERSIDAD DE: MÁLAGA**

Lugar y fecha: Málaga 18,19 y 20 de Octubre de 2006

Índice

- 1. Introducción**
 - 1.1. Identificación del Servicio universitario evaluado y de la convocatoria de evaluación**
 - 1.2. Composición y nombramiento del CEE**
 - 1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias**
 - 2. Valoración del proceso de evaluación interna**
 - 3. Evaluación de los criterios**
 - 3.0. Criterio 0. Evolución y Contexto Actual del Servicio**
 - 3.1. Criterio 1. Liderazgo**
 - 3.2. Criterio 2. Política y Estrategia**
 - 3.3. Criterio 3. Personas**
 - 3.4. Criterio 4. Alianzas y Recursos**
 - 3.5. Criterio 5. Procesos**
 - 3.6. Criterio 6. Resultados en los Clientes**
 - 3.7. Criterio 7. Resultados en las Personas**
 - 3.8. Criterio 8. Resultados en la Sociedad**
 - 3.9. Criterio 9. Resultados Clave**
 - 4. Síntesis de la evaluación externa**
 - 4.1. Valoración semicuantitativa del Servicio**
 - 4.2. Perfil de calidad del Servicio**
 - 4.3. Matriz de madurez del Servicio**
 - 4.4. Valoración cualitativa y Plan de Mejora**
 - 5. Valoración del proceso de evaluación externa**
- Anexo: Documentación adicional aportada y utilizada en la evaluación externa**

1. Introducción

1.1. Identificación del Servicio universitario evaluado y de la convocatoria de evaluación.

El Deporte de la Universidad de Málaga está organizado por el Secretariado de Deportes que incluye el Servicio de Actividades Físicas y Deportivas y el Servicio de Instalaciones, este Secretariado pertenece al Vicerrectorado de Servicios a la Comunidad.

Actualmente la Universidad de Málaga participa en el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. En dicho plan que recoge y continúa la Planificación Plurianual de Evaluación para el periodo 2001-2006, PACU 2003-2006, el Secretariado de Deportes se incorpora a dicho Plan en la convocatoria de 2005.

La Universidad de Málaga a iniciativa de su Rectora y Equipo de Gobierno, mantiene y refuerza de manera decidida su compromiso con la calidad y con la mejora continua. Viene participando de los procesos de evaluación desde el año 98, creándose el Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica dependientes del Vicerrectorado de Coordinación Universitaria en el 2004.

El presente informe del Comité Expertos Externos pretende validar el proceso de autoevaluación seguido por el Comité de Autoevaluación del Secretariado de Deportes de la Universidad de Málaga, posterior a la visita in situ realizada al Servicio evaluado.

En el desarrollo del documento se ha pretendido ser una herramienta que facilite la mejora de la unidad evaluada, aportando elementos que ayuden a equilibrar los datos y valoraciones que aparecen en el informe del Comité de Autoevaluación Interno.

1.2. Composición y nombramiento del CEE

Los componentes del Comité de Expertos Externo son:

Presidente/Coordinador: José Luis González Fernández

Director del Servicio de Deportes de la Universidad del País Vasco.

Vocal Profesional: José Ángel Otero Lamas

Dirección General para el Deporte Xunta de Galicia.

Vocal Académico, experta EFQM: Olivia del Rocío Guevara Lavado

Dirección de Empresas y Unidad Técnica de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide

La composición del Comité parece acertada y sobre todo equilibrada, lo cual se ha notado en la realización del trabajo de campo y sobre todo a la hora de poner en común las opiniones y redactar este informe final. En la elaboración del trabajo se ha pretendido contrastar las opiniones con las evidencias detectadas y debatir dentro del Comité de Expertos Externo los diferentes aspectos analizados, facilitando la labor experiencias comunes anteriores.

1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias

VISITA EXTERNA
SERVICIO DE DEPORTES
18, 19 y 20 de octubre de 2006

| | HORARIO | ACTIVIDAD |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 de octubre | 19.00-21.00 21.00 | Reunión Interna del CEE (Preparación de la Visita) Recepción Institucional |
| 19 de octubre | 08.00-09.00 09.00-10.00 10.00-11.00 11.00-11.30 11.30-12:30 12:30-13:00 13.00-13.30 13:30-14:00 14.00-16.30 16.30-17.30 17.30-18.00 18.00-18.30 18:30-19:00 19.00-20.00 | Reunión preparatoria del CEE Encuentro con el CA Reunión con el Equipo Directivo del Servicio Café Reunión con el Personal del Servicio Reunión con Jefes del Servicio y otras Unidades Reunión con el Personal de Administración y Servicios (PAS) Reunión con el Personal Docente e Investigador (PDI) Comida Reunión con el Equipo Rectoral-Unidad de Calidad Reunión con Graduados Reunión con Representantes Sociales Café Reunión Interna del CEE |
| 20 de octubre | 09.00-10.30 10.30-11.30 11.30-12.00 12.00-12.30 12.30-13:30 | Visita a las Instalaciones Reunión con Alumnos Audiencia Pública Reunión Interna del CEE Informe Preliminar Oral |

Durante la visita no hubo incidencias negativas, en todo caso destacaríamos la presencia numerosa, variada y muy activa, de personas que acudieron a las entrevistas estando informadas del proceso y teniendo claras las ideas que debían exponer.

Sí es de destacar el magnífico trato y la excelente atención recibida por este Comité de Expertos Externos durante su visita por la Universidad de Málaga y en especial por el personal del Secretariado de Deportes de Deportes, facilitando toda cuanta información se solicitaba así como infraestructura y medios informáticos.

2. Valoración del proceso de evaluación interna

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:

- 1: Ausencia o Muy deficiente**
- 2: Deficiente**
- 3: Suficiente**
- 4: Satisfactorio**

| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|-------------|-------------------------------|
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor uno) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
| ASPECTOS PREVIOS | | | | | | 4,00 | Suficiente |
| Valoración del IA | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | | |
| ¿Es el IA suficientemente integral, analítico y crítico? ¿Existen ausencias significativas? | | | | 4 | | | |
| ¿Es claro? ¿Está basado en evidencias y opiniones fiables? | | | | 4 | | | |
| ¿Plantea fortalezas, debilidades y propuestas de mejora coherentes? | | | | 4 | | | |
| ¿Incorpora las diversas perspectivas: alumnado, profesorado, equipo directivo, personal y graduados, entorno ...? | | | | 4 | | | |
| ASPECTOS DE CARÁCTER GENERAL | 0 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3,53 | Suficiente |
| a) Estructura, composición, funcionamiento del Comité de autoevaluación e implicación institucional | 0 | 1 | 2 | 4 | 0 | 3,43 | Suficiente |
| Composición del Comité | | | | 4 | | | |
| Criterios de elección / nombramiento de sus miembros | | | 3 | | | | |
| Composición del Comité: representatividad de los colectivos | | | | 4 | | | |
| Criterios de liderazgo | | | | 4 | | | |
| Distribución de tareas | | | | 4 | | | |
| Niveles de implicación institucional | | | | | | | |
| Grado de implicación institucional: Rectorado, Equipo de Dirección, etc. | | | | 4 | | | |
| Importancia de la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios en el Plan General de la Universidad | | | 3 | | | | |
| Nivel de apoyo técnico para la evaluación | | 2 | | | | | |
| b) Sobre el proceso de elaboración del IA | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3,33 | Suficiente |
| Los mecanismos de publicidad y participación | | | | | | | |
| Presentación a la comunidad del SU del procedimiento de actuación. | | | 3 | | | | |
| Grado de difusión institucional de la experiencia | | 2 | | | | | |
| ¿Se han promovido acciones para fomentar el diálogo sobre el informe de autoevaluación? | | 2 | | | | | |
| ¿Se han obtenido sugerencias desde la comunidad del SU al IA? | | 2 | | | | | |
| Las fuentes de la evidencia | | | | | | | |
| Existencia de procedimientos sistemáticos de recogida de información | | | | 4 | | | |
| Niveles de evidencia: información cuantitativa o cualitativa utilizada | | | | 4 | | | |
| Nivel de respuesta de las tablas solicitadas en la guía de autoevaluación | | | | 4 | | | |
| Información documentada basada en opiniones de los agentes internos | | | | | 5 | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| Juicios de valor apoyados por información o datos documentales | | | | 4 | | | |
| c) Sobre la estructura del IA | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4,33 | Suficiente |
| Presencias y ausencias | | | | | | | |
| Apartados tratados y no tratados según la guía de autoevaluación; en el caso de ausencias, analizar las razones en el apartado de Comentarios | | | | 4 | | | |
| Grado de incorporación de los indicadores en la tabla correspondiente | | | | 4 | | | |
| Indicación explícita de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora | | | | | 5 | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Aspectos Previos

El IA contempla todos los apartados, se valora específica y exhaustivamente todos los aspectos necesarios para la autoevaluación. Las opiniones están determinadas con participación y desde diversas perspectivas a pesar de las dificultades para cumplir los plazos, destacando las evidencias.

Aspectos de Carácter general

Existe una propuesta clara desde el Rectorado, el CAS ha funcionado con un gran esfuerzo y agilidad, así como rápido y muy consecuente con su misión.

Algunas dificultades en los mecanismos de publicidad y participación se han resuelto a plena satisfacción con un magnifico trabajo sobre las fuentes de la evidencia. A destacar la alta nota sobre la estructura del IA

3. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS

3.0. CRITERIO: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO

3.0.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-------|-------------------------------|
| Criterio: 0) Evolución y Contexto actual del Servicio | 0 | 2 | 4 | 7 | 0 | 3,38 | Suficiente |
| Subcriterio 1. Acontecimientos y cambios importantes | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 3,83 | Suficiente |
| 0.1.1. ¿La sucesión de acontecimientos ocurridos en el Servicio han influido de una forma favorable en la evolución del mismo? | | | | 4 | | | |
| 0.1.2 ¿Cómo se pueden valorar los acontecimientos más recientes? | | | | 4 | | | |
| * Se han realizado cambios favorables en la estructura del Servicio | | | | 4 | | | |
| * Se han realizado cambios favorables en los equipos directivos de la institución o del Servicio | | | 3 | | | | |
| * Se han realizado cambios favorables en los objetivos y responsabilidades | | | | 4 | | | |
| * Se han realizado cambios favorables en los sistemas de gestión | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 2. Política y situación actual | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 3,00 | Suficiente |
| 0.2.1. ¿Cómo son, en términos generales, la política y la situación actual del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 0.2.2 ¿Cómo se pueden valorar, en términos generales, las líneas de actuación del equipo directivo del Servicio? | | | 3 | | | | |
| * El Servicio tiene bien establecida su estrategia (objetivos, misión, visión, planes estratégicos) | | | | 4 | | | |
| * El Servicio tiene bien establecida su política de atención al usuario | | | 3 | | | | |
| * El Servicio tiene bien establecida su política de comunicación | | 2 | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|--|
| * El Servicio da respuestas adecuadas ante las influencias del exterior | | | 3 | | |
| * El Servicio tiene bien establecida su política de relaciones con otras unidades o centros | | 2 | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Los cambios producidos en el Secretariado, que han sido muchos en numerosos aspectos, han facilitado la consolidación de una estructura, (La única duda es la existencia de dos direcciones, Actividades e Instalaciones).

Existe un alto grado implicativo y de dedicación de todos los niveles de responsabilidad (por encima de sus obligaciones contractuales).

Se aprecia que desde el Equipo Rector de la Universidad el Secretariado de Deportes es una prioridad y que con la evolución del Campus de Teatinos propiciará nuevos equipamientos deportivos.

La dirección de Secretariado trabaja en la mejora continua de los asuntos que están en sus manos, como la solución de recursos técnicos y la consolidación de perfiles laborales, así como la puesta en marcha de una herramienta de gestión informática que muestra la intención de crecimiento y mejora de los procedimientos de trabajo.

3.1.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| Criterio: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | | | | | Pertinencia | |
| | | | | | | Sí | No |
| Ampliación del Campus Universitario | La aproximación y aumento de universitarios favorece la practica deportiva | | | | | x | <input type="checkbox"/> |
| Zona de expansión demográfica | El aumento demográfico incrementará los usos no universitarios, rentabilizando su inversión. | | | | | x | <input type="checkbox"/> |
| Aumento en la construcción y mejora de las instalaciones deportivas existentes | | | | | | x | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Extenso horario de utilización de las instalaciones deportivas. Amplia zona de aparcamiento | | | | | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | | | | | Pertinencia | |
| | | | | | | Sí | No |
| Complejo Deportivo mal comunicado | Dificultad importante para los requerimientos actuales. Está prevista su solución | | | | | x | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): Políticas de relaciones con centros Linea de comunicaciones internas y externas | | | | | | | |
| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones | |
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | | |
| Mejora de las comunicaciones al Complejo Deportivo | x | <input type="checkbox"/> | x | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |

*Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.
Protocolo del Informe Externo de Evaluación de los Servicios Universitarios*

| Criterio: 0) EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (según CEE) | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Atención a la coordinación con otras unidades y centros | | | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Plan de comunicación interna y externa | | | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.1. CRITERIO 1) LIDERAZGO

3.1.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|----|---|-------|---------------------------|
| 1: Ausencia o Muy deficiente | | | | | | | |
| 2: Deficiente | | | | | | | |
| 3: Suficiente | | | | | | | |
| 4: Satisfactorio | | | | | | | |
| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/Insuficiencia |
| Criterio: 1) Liderazgo | 0 | 2 | 12 | 16 | 2 | 3,56 | Suficiente |
| Subcriterio 1. Definición de la Estrategia del Servicio | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 3,86 | Suficiente |
| Actividad de gestión 1.1. Implicación de los Líderes | | | | | | | |
| 1.1.1. ¿Se han implicado de forma significativa los máximos responsables en el establecimiento de objetivos de mejora de calidad del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 1.1.2 ¿Existen medidas adecuadas para favorecer las actitudes positivas hacia el cambio? | | | | 4 | | | |
| * Se ha definido la misión y visión del Servicio y se han propuesto como guía para la mejora permanente | | | | | 5 | | |
| * Los líderes se involucran personalmente en actividades de mejora y, en general, con la gestión de la calidad de su Unidad | | | | 4 | | | |
| * Se potencian los objetivos dirigidos hacia la satisfacción del cliente, según los propósitos de la unidad administrativa de la que forma parte | | | | 4 | | | |
| * Se fomentan y generan actitudes y comportamientos entre el personal que ayuden a promover la mejora | | | 3 | | | | |
| * Los líderes han proporcionado los recursos y ayudas adecuados para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión del Servicio. | | | 3 | | | | |
| Subcriterio 2. Actividades de mejora de la Calidad | 0 | 1 | 2 | 8 | 1 | 3,75 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Recogida de propuestas, valoración y definición de mejoras | | | | | | | |
| 2.1.1. ¿Los responsables del Servicio han tenido un papel relevante en la recogida de propuestas de mejora elaboradas por el personal? | | | | 4 | | | |
| 2.1.2. ¿Existen y son adecuados los procedimientos que se han sugerido en la valoración de las propuestas de mejora del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 2.1.3. ¿Existen y son adecuados los criterios que se han utilizado para valorar y priorizar las propuestas? | | | | 4 | | | |
| 2.1.4. ¿Han contribuido significativamente los responsables del Servicio a la definición de las propuestas de mejora? | | | | 4 | | | |
| 2.1.5. ¿Se han traducido operacionalmente estas definiciones de mejora? | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| 2.1.6. ¿Se realiza el proceso de recogida, valoración y definición de mejoras con la frecuencia adecuada? | | | | 4 | | | |
| 2.1.7. ¿Se tiene definido quién revisa y cómo este procedimiento, para conocer su eficacia? | | | | 4 | | | |
| * Se ha creado e implantado un procedimiento que permita medir, revisar y aumentar los resultados clave | | 2 | | | | | |
| * Se planifican actividades para recoger sugerencias entre el personal | | | | 4 | | | |
| * Se definen prioridades de trabajo y defenderlas ante el propio personal y ante otras instancias responsables | | | 3 | | | | |
| * Se comprende y da respuesta a las necesidades y expectativas del personal, los usuarios y otros grupos de personas implicadas | | | 3 | | | | |
| * Se Impulsa la mejora continua partiendo de la autoevaluación | | | | | | 5 | |
| Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 3,29 | Suficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Procedimiento | | | | | | | |
| 3.1.1. ¿Tiene establecido el Servicio procedimientos para el reconocimiento de esfuerzos en la consecución de mejoras? | | | | 4 | | | |
| 3.1.2. ¿Se aplica este procedimiento con la frecuencia debida? | | | 3 | | | | |
| 3.1.3. ¿Está definido quién revisa y cómo este procedimiento, para conocer su eficacia? | | | 3 | | | | |
| * Se anima y permite a las personas participar en acciones de mejora | | | | 4 | | | |
| * Se reconoce oportuna y adecuadamente a los esfuerzos de individuos y equipos de todos los niveles del Servicio por su contribución a los resultados, por su fidelidad, etc. | | | 3 | | | | |
| * Se incrementa la autonomía y responsabilidad del personal mediante la delegación, en reconocimiento a su esfuerzo | | | 3 | | | | |
| * Se utilizan como recompensas, no sólo beneficios de corte económico, sino también sociales, culturales y laborales | | | 3 | | | | |
| Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 3,17 | Suficiente |
| Actividades de Gestión 4.1. Sistemas de comunicación | | | | | | | |
| 4.1.1. ¿Promueve el equipo directivo la comunicación con los diferentes grupos de interés: personal profesional del Servicio, grupos de usuarios, proveedores del Servicio, autoridades universitarias, otros grupos de interés? | | | 3 | | | | |
| 4.1.2. ¿Es efectiva la comunicación? | | 2 | | | | | |
| * Se crean documentos informativos en los que se presentan y defienden las estrategias del Servicio | | | 3 | | | | |
| * Se solicita a todo el personal que identifique a sus clientes y proveedores | | | 3 | | | | |
| * Se conocen y mantienen relaciones continuas con los clientes y proveedores, dar respuesta a sus necesidades y | | | | 4 | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|--|
| solucionar los defectos de la colaboración | | | | | |
| * Se informa a clientes y proveedores de los cauces de que disponen para manifestar quejas y sugerencias | | | | 4 | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Claramente definida la misión y visión del Secretariado, se han propuesto la mejora continua buscando la eficacia, la calidad y la responsabilidad social. Hay implicación de los máximos responsables y medidas positivas, pudiéndose hacer algo más en las ayudas y recursos para dicha mejora.

Es buena la recogida de propuestas, así como la valoración y definición de las mejoras, debiéndose hacer un esfuerzo en el reconocimiento del personal.

Aunque existe la comunicación con los diversos grupos de interés no parece efectiva dicha comunicación, pero se mantienen relaciones y se informa adecuadamente de los cauces para las sugerencias y las quejas.

3.1.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO 1 : LIDERAZGO | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Existencia de un Plan de Mejora en el Servicio de Actividades. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Puesta en marcha de la Carta de Servicios. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Definición de la misión y visión del Secretariado de Deportes. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Actitud positiva por parte de la Dirección del Secretariado hacia la mejora. * Este Comité ha observado a través de las audiencias con el personal del Secretariado, la fuerte implicación de su Director en la mejora y en la consecución de sus objetivos | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| No existe un Plan de Comunicación del Secretariado de Deportes que garantice la difusión generalizada de la información a todo su personal. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Falta de criterios definidos en la toma de decisiones. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Poca implicación de algunos miembros del equipo directivo. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): Falta de coordinación entre las Direcciones de los dos Servicios que componen el Secretariado, quizá debido a los continuos cambios producidos en los últimos años que representa una debilidad de cara a consolidar un liderazgo colectivo | | | |

CRITERIO 1 : LIDERAZGO

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | |
| Elaboración un manual de comunicación interna. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Elaboración de manuales de funcionamiento que complementen las tareas definidas en el despliegue de procesos. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Desarrollo de procedimientos que aseguren la participación de todos los trabajadores en el proceso de mejora. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (según CEE) | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | Alta | Media | Baja | |
| Unificación de los recursos humanos que dedican su jornada de trabajo en la estructura vinculada al secretariado de deportes en una única unidad gestora. | | | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.2. CRITERIO: 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA

3.2.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---|---|----|----|-------|-------------------------------|
| | Criterio: 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST) | 1 | 6 | 19 | 28 | 2 | 3,43 |
| Subcriterio 1. Recogida de Información relevante | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 3,88 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1. Procedimientos | | | | | | | |
| 1.1.1. ¿Están establecidos y son adecuados los procedimientos para la recogida de información sobre las siguientes cuestiones: rendimiento de los procesos y actividades internas, rendimiento del personal, opinión de los usuarios, información comparativa de otros servicios y universidades? | | | | 4 | | | |
| 1.1.2. ¿Existen y son adecuados los procedimientos para recoger información sobre otras cuestiones de interés? | | | | 4 | | | |
| 1.1.3. ¿Se aplican los procedimientos de recogida de información con la frecuencia debida? | | | | 4 | | | |
| 1.1.4 ¿Se analiza y utiliza esta información a la hora de planificar y tomar decisiones estratégicas? | | | | 4 | | | |
| * Se reúne y estudia la información relevante en la definición de usuarios potenciales, tanto actuales como futuros | | | | 4 | | | |
| * Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas de usuarios, personal, proveedores, colegas, equipo de gobierno y sociedad en general, según convenga, en orden a integrarlos en la definición de la política y estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se comprenden y anticipan los avances que se producen en el área de los Servicios de Administración, incorporando las actividades que desempeñen otras unidades o la competencia | | | 3 | | | | |
| * Se valoran las tendencias y demandas que se producen en el entorno de la organización, con el fin de adaptarse a las mismas y corregir posibles influencias negativas | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 2. Planificación de los objetivos de mejora | 0 | 1 | 6 | 6 | 1 | 3,50 | Suficiente |
| Actividad de gestión 2.1. Procedimientos | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3,57 | Suficiente |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|-------------|---------------------|
| 2.1.1 ¿Tiene el Servicio establecido un procedimiento de planificación de objetivos de mejora haciendo hincapié en: el rol de los responsables, el componente profesional del personal, los procedimientos de actuación en las reuniones, el resultado esperado? | | | | 4 | | | |
| 2.1.2 ¿Se han planificado objetivos de mejora? | | | | | 5 | | |
| * Se conjugan, en la planificación y estrategia, las necesidades y expectativas de todos los distintos grupos que compongan o tengan relaciones con el Servicio | | | 3 | | | | |
| * Se equilibran las presiones y requisitos a corto y largo plazo | | | | 4 | | | |
| * Se cuenta con la participación y el consenso con los empleados para la formulación del plan de calidad | | 2 | | | | | |
| * Se definen escenarios alternativos y planes de contingencia para abordar los riesgos que puedan ocurrir | | | 3 | | | | |
| * Se adapta la organización del Servicio para introducir prácticas de gestión acordes con el modelo de excelencia | | | | 4 | | | |
| Actividad de gestión 2.2. Objetivos y criterios de calidad | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 3,43 | Suficiente |
| 2.2.1 ¿Existen documentos de planificación de objetivos de calidad a corto, medio y largo plazo? | | | 3 | | | | |
| 2.2.2 ¿Existen criterios de calidad para cada proceso y puesto de trabajo en relación con los objetivos planificados? | | | 3 | | | | |
| 2.2.3 ¿Son adecuados estos criterios de calidad en relación con los objetivos planificados? | | | 3 | | | | |
| * Se ha definido el esquema de procesos clave necesarios para llevar a efecto la política y estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se distribuyen las responsabilidades de cada estrategia dentro de la Unidad | | | | 4 | | | |
| * El plan de calidad está incorporado dentro de la planificación anual del Servicio | | | 3 | | | | |
| * El plan de calidad está fijado en documentos e instrucciones prácticas de trabajo comprensibles para todos | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad | 1 | 5 | 10 | 5 | 0 | 2,90 | Insuficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Procedimientos | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 3,10 | Suficiente |
| 3.1.1 ¿Existen métodos para garantizar la consecución de los planes y objetivos estratégicos del Servicio? | | | 3 | | | | |
| 3.1.2 ¿Son adecuados los métodos que se utilizan para garantizar la consecución de los planes y objetivos estratégicos del Servicio? | | | 3 | | | | |
| 3.1.3 ¿Se comunica y se implanta la planificación y la estrategia? | | 2 | | | | | |
| 3.1.4 ¿Se realiza el seguimiento de los planes estratégicos con una frecuencia adecuada? | | | 3 | | | | |
| 3.1.5 ¿Se actualiza y mejora periódicamente la planificación y la estrategia? | | | 3 | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|---------------------|
| * Se revisa y actualiza la política y estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se evalúa la importancia, eficacia e impacto de la planificación | | | | 4 | | | |
| * Se valora la efectividad y utilidad de los canales de comunicación con los grupos de interés | | 2 | | | | | |
| * Se comprueba la efectividad del esquema de procesos clave a la hora de llevar a efecto la política y estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se valora el grado de integración de los procesos de planificación, comunicación, evaluación, etc., en las rutinas del Servicio | | | 3 | | | | |
| Actividades de gestión 3.2. Difusión de los objetivos de mejora del personal | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 2,6 | Insuficiente |
| 3.2.1. ¿Hay establecidos procedimientos para que todo el personal reciba información específica sobre los criterios de calidad? | | | 3 | | | | |
| 3.2.2. ¿Hay establecidos procedimientos para que el personal conozca los objetivos de mejora de los servicios que prestan? | | 2 | | | | | |
| 3.2.3. ¿Hay establecidos procedimientos para detectar si estos criterios han sido incorporados por cada persona? | | | 3 | | | | |
| * Se establecen prioridades, y se acuerdan y comunican planes, metas y objetivos | | | 3 | | | | |
| * Se comunica en cascada la política y estrategia, según sea apropiado | | 2 | | | | | |
| Actividades de gestión 3.3. Participación del personal en los objetivos de mejora | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2,83 | Insuficiente |
| 3.3.1. ¿Existen procedimientos para promover la participación del personal en la consecución de los objetivos de mejora? | | | 3 | | | | |
| 3.3.2. ¿Es adecuado el grado de motivación o disposición interna a participar? | | | 3 | | | | |
| * Se implica al personal en la elaboración de planes de acción | | | | 4 | | | |
| * Se analizan junto al personal los problemas que surgen al poner en práctica los planes generales del Servicio y específicos de cada puesto | | | | 4 | | | |
| * Se valora el nivel de sensibilización del personal con respecto a la política y estrategia | | 2 | | | | | |
| * Se adecua la formación a los programas de actuación | 1 | | | | | | |
| Subcriterio 4. Recursos Disponibles | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 3,88 | Suficiente |
| Actividades de gestión 4.1. Procedimientos para garantizar que todo el personal dispone de medios para lograr la mejora | | | | | | | |
| 4.1.1 ¿Existen procedimientos para garantizar que cada persona dispone de recursos para realizar su trabajo según los criterios de calidad establecidos para él? | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| 4.1.2 ¿Dispone cada persona de competencia para gestionar estos recursos? | | | | 4 | | | |
| 4.1.3 ¿Se revisa con la frecuencia adecuada que cada persona dispone de los recursos necesarios? | | | | 4 | | | |
| 4.1.4 ¿Se revisa la eficacia de este procedimiento? | | | | 4 | | | |
| * La estructura del Servicio se adapta para poner en práctica con éxito la planificación y la estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se conocen las necesidades de recursos que tiene el personal | | | | 4 | | | |
| * Se definen criterios y prioridades que racionalicen los recursos en función de los planes de mejora | | | 3 | | | | |
| * Se asignan los recursos disponibles según las necesidades de los planes previstos | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia General de la Universidad | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 4,00 | Suficiente |
| Actividad de Gestión 5.1. Procedimientos para asegurar la coordinación | | | | | | | |
| 5.1.1. ¿Existen procedimientos adecuados para garantizar que los objetivos del Servicio se desarrollan de forma coherente con la estrategia general de la Universidad? | | | | | 5 | | |
| 5.1.2. ¿Existen procedimientos adecuados para coordinar la estrategia del Servicio con la que hayan definido otros Servicios relacionados? | | | | 4 | | | |
| * Se desarrolla la política y estrategia en conexión lógica con la misión, visión y valores globales del centro | | | | 4 | | | |
| * Se mantiene una relación fluida con los órganos de gobierno universitarios y con los demás Servicios de la institución | | | | 4 | | | |
| * Se crean grupos de trabajo Inter departamentales para coordinar los objetivos y acciones de mejora | | | 3 | | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Muy bien la recogida de información relevante, así como la planificación de los objetivos de mejora.
Insuficiente la garantía del logro de los objetivos de la Calidad ya que no se valora la efectividad y utilidad de la comunicación con los diversos grupos, no se han establecido procedimientos para que el personal conozca los objetivos de mejora de su trabajo, ni se comunica en cascada, ni se valora la sensibilización del personal no existiendo la formación en los programas de actuación. Sin embargo son importantes los recursos disponibles y sobre todo la coordinación entre el Secretariado y la estrategia general de la Universidad

3.2.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Existencia de un Plan Estratégico de la Universidad de Málaga. | | X | |
| Oferta adecuada del Programa de Actividades. | | X | |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Escasa promoción de actividades deportivas a nivel externo. | Tras las reuniones con el Comité pensamos que sí existe una buena promoción de las actividades deportivas a nivel externo. | X | |
| Inexistencia de un Reglamento de funcionamiento interno de todo el Secretariado. | | X | |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): | | | |
| Existe una división más que física, casi estratégica, de los departamentos de infraestructuras y actividades, generando un posible desarrollo paralelo de procesos de planificación existiendo en algún caso la apariencia de estos procesos pueden llegar a ser divergentes. | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|--------------|-------------|----------------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | |
| Plan de difusión y promoción del programa de actividades deportivas y competiciones internas. | X | | X | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------------------|--------------|-------------|----------------------|
| | | | | | | |
| Elaboración de un reglamento interno de funcionamiento del Secretariado de Deportes. | X | | X | | | |
| Elaboración del reglamento del deportista universitario. | X | | X | | | |
| | | | | | | |
| Propuestas de Mejora (según CEE): | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Establecimiento de un proyecto de planificación unificado entre los dos servicios del Secretariado de Deportes. | | | X | | | |
| | | | | | | |

3.3. CRITERIO 3) PERSONAS

3.3.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|--------------|---------------------------------------|
| 1: Ausencia o Muy deficiente | | | | | | | |
| 2: Deficiente | | | | | | | |
| 3: Suficiente | | | | | | | |
| 4: Satisfactorio | | | | | | | |
| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
| CRITERIO : 3) GESTIÓN DEL PERSONAL | 11 | 12 | 3 | 19 | 0 | 2,67 | Insuficiente |
| Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal | 11 | 5 | 2 | 12 | 0 | 2,50 | Insuficiente |
| Cuestiones Generales | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| * Se implica al personal y a sus representantes en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de Recursos Humanos | | | | 2 | | | |
| * Los planes de Recursos Humanos se alinean con la política y estrategia, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave | 1 | | | | | | |
| Actividades de gestión 1.1. Procedimiento y criterios de selección del personal | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | | |
| 1.1.1. ¿Se establecen criterios adecuados en función de las necesidades del Servicio a la hora de seleccionar al personal? | | | | | 3 | | |
| 1.1.2. ¿Se inspiran los criterios de selección en los objetivos generales de la Universidad? | | | | 4 | | | |
| 1.1.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución de un proceso de selección típico? | | | | 4 | | | |
| * Se garantiza la honestidad e imparcialidad en todo lo relacionado con el acceso al puesto de trabajo, incluida la igualdad de oportunidades | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.2. Procedimiento y criterios de formación del personal | 0 | 4 | 1 | 4 | 0 | | |
| 1.2.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de selección del personal? | | | | | | 4 | |
| 1.2.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 1.2.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de formación del personal? | | 2 | | | | | |
| 1.2.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de formación del personal? | | 2 | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|---|--|
| 1.2.5. ¿El plan de formación incluye temas de calidad? | | 2 | | | | | |
| * Se identifica, clasifica y adecua el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades del trabajo | | | | 4 | | | |
| * Se crean planes de formación y desarrollo que contribuyan a garantizar el ajuste del personal a las capacidades actuales y futuras de la organización | | 2 | | | | | |
| * Se facilita la incorporación a procesos formativos en consonancia con las deficiencias personales detectadas y los requerimientos del trabajo | | | 3 | | | | |
| * Se averigua y tiene en cuenta la opinión del personal sobre sus necesidades formativas | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.3. Procedimiento y criterio de desarrollo del personal | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | | |
| 1.3.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de desarrollo del personal? | | 1 | | | | | |
| 1.3.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio? | 1 | | | | | | |
| 1.3.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de formación del personal? | 1 | | | | | | |
| 1.3.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de desarrollo del personal? | 1 | | | | | | |
| * Se apoya la actualización profesional potenciando los perfiles laborales existentes | 1 | | | | | | |
| * Se favorece el enriquecimiento continuo de los puestos, potenciando la incorporación de nuevas funciones, técnicas o sistemas de trabajo | | | | 4 | | | |
| * Se fomenta el trabajo en equipo a través del desarrollo de las actitudes personales necesarias para la creación de un ambiente laboral cooperativo | | | | 4 | | | |
| * Se analizan las necesidades de desarrollo del personal en colaboración con los interesados | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.4. Procedimiento y criterio de evaluación del personal | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | | |
| 1.4.1. ¿Se han seguido unos criterios cuando se ha llevado a cabo un proceso de evaluación del personal? | | | | | | 4 | |
| 1.4.2. ¿Existen unos criterios inspirados directamente en los objetivos generales de la Universidad y criterios elaborados en función de las necesidades puntuales del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 1.4.3. ¿Se sigue un procedimiento para el diseño y ejecución del plan de evaluación del personal? | 1 | | | | | | |
| 1.4.4. ¿Es renovado con frecuencia el plan de evaluación del personal? | 1 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|---------------------|
| * Se relacionan los resultados de la evaluación con la participación en planes de formación, desarrollo o promoción | 1 | | | | | | |
| * Se consensua con el personal los criterios para la evaluación del desempeño y el rendimiento | 1 | | | | | | |
| * Se coordina la evaluación del personal con los criterios de evaluación del rendimiento de procesos | 1 | | | | | | |
| Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades | 0 | 2 | 1 | 7 | 0 | 3,50 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Procedimiento | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | | |
| 2.1.1 ¿Hay definido un procedimiento para la asignación de responsabilidades entre los miembros del personal? | | | | | | 4 | |
| 2.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz dicho procedimiento? | | | | 4 | | | |
| * La asignación de responsabilidades se efectúa de acuerdo con los objetivos previstos | | | | 4 | | | |
| * Se faculta a las personas para emprender acciones con autonomía | | | | 4 | | | |
| * Se delega en las personas la competencia para modificar cuestiones no sustanciales de los procesos cuando se detectan defectos de funcionamiento | | | | 4 | | | |
| * Se llega a acuerdos pactados de responsabilidad, según grado de autonomía | | | 3 | | | | |
| Actividades de gestión 2.2. Nivel de Autonomía y responsabilidad del personal | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | | |
| 2.2.1 ¿Tiene el personal un nivel suficiente de autonomía y responsabilidad, no incluidas en la cadena de mando, a la hora de realizar su trabajo? | | | | | | 4 | |
| * Se fomenta y apoya la participación individual y de los equipos en las actividades de mejora | | | | 4 | | | |
| * Se reconoce a los empleados por su trabajo, manteniendo su nivel de implicación y asunción de responsabilidades | | 2 | | | | | |
| * Se favorece la participación del personal en las decisiones sobre el funcionamiento del Servicio | | 2 | | | | | |
| Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2,00 | Insuficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Procedimiento | | | | | | | |
| 3.1.1 ¿Hay definido un procedimiento para la comunicación interna de responsabilidades entre el equipo directivo y los miembros del personal? | | 2 | | | | | |
| 3.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz dicho procedimiento? | | 2 | | | | | |
| * Se definen e implantan políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de coordinación entre el personal y el equipo directivo | | 2 | | | | | |
| * Se aprovechan los canales verticales y horizontales (en ambos sentidos) existentes en el Servicio | | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| * Hay establecidos dispositivos de información escrita y soportes tecnológicos que posibiliten la mayor claridad y rapidez de la información | | | | | | 2 | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|--|--|

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

En general insuficiente, destacando en lo negativo los planes de recursos humanos, los procedimientos y criterios para la formación del personal así como su evaluación. También cabría resaltar en lo negativo la falta de comunicación entre el equipo directivo y el personal.

Por otro lado es muy alta la nota en procedimientos para la implicación y asignación de responsabilidades así como en su nivel de autonomía y responsabilidad, también en la selección de personal

Destacar que los criterios de selección se inspiran en los objetivos generales de la Universidad garantizándose la honestidad, imparcialidad e igualdad.

3.3.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 3) PERSONAS | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Buena predisposición de los Recursos Humanos. | | X | |
| Buen ambiente de trabajo que abarca a la mayoría del Personal del Secretariado. | | X | |
| | | | |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Alto grado de implicación de las personas que componen el secretariado. Alto grado de iniciativa en la toma de decisiones de cara a resolver las tareas vinculadas directa o indirectamente a las responsabilidades del trabajador. Alto grado de cualificación del personal técnico en los servicios | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Falta de un Plan de Formación específico para el Secretariado de Deportes. | | X | |
| Ausencia de procedimientos para la evaluación del rendimiento del personal. | | X | |
| | | | |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): Falta de coordinación entre las distintas unidades administrativas Escasa coordinación entre las áreas de trabajo de los dos servicios. Dependencia jerárquica externa al secretariado de deportes del personal de mantenimiento de instalaciones, cuando el mismo demanda una permanencia de jornada completa de este personal en las instalaciones dependientes de Secretariado de deportes. Resolución de problemas de escasez de recursos humanos a través de la acumulación de tareas y sobrecarga de jornada de trabajo. | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | <u>Sí</u> | <u>No</u> | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Elaboración de un Plan de Formación específico adecuado al puesto de trabajo. | X | | X | | | |
| Establecimiento de un procedimiento por objetivos para la evaluación del personal. | X | | X | | | |
| | | | | | | |
| Propuestas de Mejora (según CEE): | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Unificación de los recursos humanos destinados directa e indirectamente a los servicios e instalaciones deportivas en una unidad gestora única. | | | X | | | |
| Estudio continuo sobre la situación actual del personal técnico docente de los servicios que presta el secretariado de deportes de cara a la consolidación profesional de una estructura, ágil, y flexible, que garantice el alto nivel de prestación que se detecta actualmente. | | | X | | | |
| | | | | | | |

3.4. CRITERIO 4) ALIANZAS Y RECURSOS

3.4.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---|---|---|----|-------|-------------------------------|
| | CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS | 1 | 3 | 8 | 20 | 2 | 3,56 |
| Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4,20 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1. Recogida de información | | | | | | | |
| 1.1.1 ¿Dispone el Servicio de mecanismos para obtener información sobre las siguientes cuestiones, relacionadas con la creación de alianzas y la gestión de recursos: rendimiento de procesos, gestión de los proveedores, satisfacción de los usuarios, otros aspectos relevantes? | | | | | 5 | | |
| 1.1.2 ¿Se utiliza de forma eficaz y habitual dichos mecanismos? | | | | 4 | | | |
| * Se recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento en apoyo de una política de recursos coordinada con los objetivos de mejora | | | | 4 | | | |
| * Se prepara la información de acuerdo con las necesidades y demandas del personal y de los usuarios, y se facilita el acceso a los registros y archivos | | | | 4 | | | |
| * Se garantiza la validez, integridad y seguridad de la información | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 2. Alianzas estratégicas | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 4,17 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Desarrollo de alianzas | | | | | | | |
| 2.1.1 ¿Se tienen establecidas alianzas con otras organizaciones o unidades? | | | | | 5 | | |
| 2.1.2 ¿Se tienen establecidas relaciones con los proveedores del Servicios y compromisos mutuos para la mejora de la relación? | | | | 4 | | | |
| 2.1.3 ¿Se utiliza de forma eficaz y habitual dichas alianzas, relaciones y compromisos? | | | | 4 | | | |
| * Se analizan las oportunidades del Servicio para crear alianzas con otros Servicios, Universidades, proveedores y otras organizaciones próximas. | | | | 4 | | | |
| * Se establecen alianzas en línea con la política y estrategia del Servicio | | | | 4 | | | |
| * Se implantan alianzas que mejoran la cadena proveedor-servicio-cliente | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-------------|-------------------|--|
| Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos | 1 | 1 | 2 | 6 | 0 | 3,30 | Suficiente | |
| Actividades de gestión 3.1. Criterios y procedimientos | | | | | | | | |
| 3.1.1 ¿Se utilizan criterios para la asignación de los recursos disponibles entre las distintas unidades y miembros del Servicio? | | | | 4 | | | | |
| 3.1.2 ¿Se tienen establecidos procedimientos para asegurar que la asignación de los recursos se ajusta a las prioridades marcadas por los planes y objetivos estratégicos? | | | | 4 | | | | |
| 3.1.3 ¿Se utilizan para el Servicio conceptos de coste por “no calidad”? | 1 | | | | | | | |
| 3.1.4 ¿Utiliza el Servicio métodos para optimizar la utilización de los recursos materiales de los que dispone? | | | | 4 | | | | |
| 3.1.5 ¿Se revisa sistemáticamente la eficacia de estos procedimientos? | | | | 4 | | | | |
| * Se fijan criterios de equidad y de necesidades de los puestos en la asignación de los recursos | | | | 4 | | | | |
| * Se adecuan los medios materiales disponibles (tecnologías, equipos, instalaciones, etc.) a las actividades que se realizan y a las necesidades del personal y de los usuarios | | | | 4 | | | | |
| * Se gestiona el mantenimiento y uso de los activos para incrementar el rendimiento total de su ciclo de vida, disminuyendo y reciclando residuos, optimizando el consumo de los suministros, y otras acciones por el estilo | | 2 | | | | | | |
| * Se propicia un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos pertinentes de información y conocimiento | | | 3 | | | | | |
| * Se establecen criterios sobre reposición de bienes muebles y de material informático | | | 3 | | | | | |
| Subcriterio 4. Identificación / Implantación de nuevas tecnologías y difusión de la Información | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 3,29 | Suficiente | |
| Actividades de gestión 4.1. Criterios y procedimientos | | | | | | | | |
| 4.1.1 ¿Se tienen definidos procedimientos para: identificar las oportunidades que le ofrecen las nuevas tecnologías, implantar novedades tecnológicas, dar a conocer entre el personal las novedades implantadas? | | | | 4 | | | | |
| 4.1.2 ¿Se aplican sistemáticamente dichos procedimientos? | | | | 4 | | | | |
| 4.1.3 ¿Se revisan sistemáticamente dichos procedimientos? | | | | 4 | | | | |
| * Hay sistemas para localizar y valorar las tecnologías alternativas emergentes a la luz de la política y estrategia y de su impacto en el Servicio y en la | | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| sociedad | | | | | | | |
| * Se gestiona acertadamente la cartera tecnológica | | 2 | | | | | |
| * Se aplican las nuevas tecnologías para perfeccionar el funcionamiento interno | | | 3 | | | | |
| * Se promueve la formación del personal en el uso de las tecnologías que se implanten | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 5. Gestión del conocimiento | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 3,17 | Suficiente |
| Actividades de gestión 5.1. Criterios y procedimientos | | | | | | | |
| 5.1.1 ¿Existen mecanismos para: gestionar la información relacionada con el desarrollo de la política y estrategias? | | | 3 | | | | |
| 5.1.2 ¿Existen procedimientos para recoger, generar y hacer uso de nuevos conocimientos con vistas a la mejora del Servicio? | | | 3 | | | | |
| 5.1.3 ¿Se revisan sistemáticamente dichos mecanismos y procedimientos? | | | 3 | | | | |
| * Se crean sistemas de almacenamiento y acceso a la información relacionada con la mejora del Servicio | | | 3 | | | | |
| * Se recoge sistemáticamente información de otras unidades y universidades para disponer de conocimientos punteros | | | 3 | | | | |
| * Se mejora la comunicación para difundir la información relevante para el éxito de la política y estrategia | | | | 4 | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Excelente la recogida de información para la toma de decisiones así como el desarrollo de alianzas estratégicas con asignación, control y optimización de recursos (excepto en la no utilización de costes por no calidad).

Aunque no existían programas informáticos específicos se están implantando y se está así mismo trabajando en un plan de difusión

3.4.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Gran número de alianzas con colectivos con necesidades especiales que nos permiten desarrollar líneas estratégicas de la Universidad de Málaga. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Existencia de Presupuesto propio. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Buena imagen institucional que facilita la realización de alianzas con entidades externas. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Aprovechamiento óptimo de los recursos económicos. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Alto grado de rendimiento en la gestión económica de los recursos | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Falta de programas informáticos específicos que dinamicen la toma de decisiones. | Se está tratando de implantar un programa informático importante | X | <input type="checkbox"/> |
| Escaso desarrollo de un Plan de Patrocinio y Mecenazgo Deportivo. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): | | | |

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | |
| Adquisición del programa informático de un Sistema Integral de Gestión Deportiva. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Elaboración de un Plan de Patrocinio para incrementar los recursos disponibles. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (según CEE): | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | Alta | Media | Baja | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.5. CRITERIO 5) PROCESOS

3.5.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|--------------|----------------------------------|
| 1: Ausencia o Muy deficiente | | | | | | | |
| 2: Deficiente | | | | | | | |
| 3: Suficiente | | | | | | | |
| 4: Satisfactorio | | | | | | | |
| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/Insuficiencia |
| CRITERIO : 5) PROCESOS | 0 | 0 | 0 | 51 | 6 | 4,11 | Suficiente |
| Subcriterio 1. Identificación de procesos clave | 0 | 0 | 0 | 10 | 2 | 4,17 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1. Mapa de procesos: elaboración | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 1.1.1. ¿Se utiliza una metodología para la identificación de los procesos clave del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 1.1.2. ¿Se encuentran debidamente documentados todos los procesos? | | | | 4 | | | |
| 1.1.3 ¿Existe un manual de procesos a disposición del personal donde queden reflejadas sus tareas? | | | | 4 | | | |
| * Se establece un sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso) | | | | 4 | | | |
| * Se han resuelto las interfases internas de la organización y las relacionadas con los grupos externos (proveedores, usuarios, colegas), gestionando de manera efectiva los procesos de principio a fin | | | | 4 | | | |
| * Se ha promovido la participación e implicación del personal, los proveedores y los clientes internos y externos en la identificación y definición de los procesos clave | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.2. Mapa de procesos: contenidos | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 4,33 | Suficiente |
| 1.2.1. ¿Existe un mapa de procesos? | | | | | 5 | | |
| 1.2.2. ¿Son conocidos los responsables de cada uno de los procesos? | | | | | 5 | | |
| * Se establece un sistema de gestión de procesos (procedimiento integral para identificar, definir, poner en práctica, revisar y evaluar cada proceso) | | | | 4 | | | |
| * Se encuentran diseñados todos los procesos, principalmente aquéllos que son centrales y permiten poner en práctica con éxito la política y estrategia | | | | 4 | | | |
| * Se han establecido las funciones de todo el personal | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|-------------|-------------------|
| * Se considera en la descripción de cada proceso, las fases y responsables de ejecución, responsables del seguimiento, medios de ejecución, tiempo estimado, conexiones con otros procesos, y así sucesivamente | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos | 0 | 0 | 0 | 11 | 2 | 4,15 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Procedimiento | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 4,13 | Suficiente |
| 2.1.1. ¿Existe una manera de identificar criterios de éxito y los indicadores de eficacia para cada proceso? | | | | 4 | | | |
| 2.1.2. ¿Son revisados frecuentemente estos criterios e indicadores? | | | | 4 | | | |
| 2.1.3. ¿Se utilizan procedimientos para el seguimiento de los resultados de los distintos procesos? | | | | 4 | | | |
| * Se han implantado sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos | | | | 4 | | | |
| * Se aprovechan los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones | | | | 4 | | | |
| * Es analizada sistemáticamente la información que se obtiene del personal, clientes y proveedores para conocer la valoración del servicio prestado y las demandas de corrección | | | | 4 | | | |
| * Se evalúa la consecución de los objetivos actuales en comparación con los obtenidos en el pasado, y con los de otras unidades o servicios similares | | | | | 5 | | |
| * Se ha determinado el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de los objetivos previstos | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 2.2. Control y mejora de los procesos de soporte | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4,20 | Suficiente |
| 2.2.1. ¿Se describen los principales procesos de soporte que se reciben de otros servicios de la Universidad, o del exterior de la misma? | | | | 4 | | | |
| 2.2.2. ¿Se intenta mejorar esos procesos continuamente? | | | | | 5 | | |
| 2.2.3. ¿Existe una buena comunicación entre los responsables de los otros servicios que proporcionan procesos de soporte (incluyendo los proveedores externos), los requisitos de calidad y los resultados del rendimiento? | | | | 4 | | | |
| * Se han implantado sistemas de medición, establecer objetivos parciales y finales de rendimiento, y prever mecanismos para corregir los fallos de los procesos | | | | 4 | | | |
| * Se aprovechan los resultados del rendimiento operativo, además de la información procedente de las actividades de aprendizaje, estableciendo prioridades y objetivos de mejora, así como métodos más apropiados de funcionamiento de las operaciones | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 3. Desarrollo de los nuevos servicios | 0 | 0 | 0 | 18 | 2 | 4,10 | Suficiente |

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|------|------------|
| Actividades de gestión 3.1. Análisis de necesidades de los usuarios | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 3.1.1. ¿Se ha establecido el Servicio para conocer las necesidades de los usuarios? | | | | 4 | | | |
| 3.1.2. ¿Es analizada la información para la planificación de nuevos servicios o prestaciones? | | | | 4 | | | |
| * Se ha dado seguimiento al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos | | | | 4 | | | |
| * Se encuentra implicado de manera proactiva con los clientes, debatiendo y abordando sus necesidades, expectativas y preocupaciones | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 3.2. Traducción en especificaciones de servicios | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 4,17 | Suficiente |
| 3.2.1. ¿Se intenta cumplir con las expectativas y preocupaciones del usuario de un servicio? | | | | 4 | | | |
| 3.2.2. ¿Se traducen las necesidades de los usuarios en especificaciones concretas de servicios? | | | | 4 | | | |
| 3.2.3. ¿Se modifican y crean nuevos servicios en esta línea de satisfacción de usuarios con frecuencia? | | | | 4 | | | |
| * Se ha anticipado oportunidades de productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes | | | | 4 | | | |
| * Se han generado nuevos productos en colaboración con los compañeros, colaboradores, proveedores y todo tipo de partners | | | | 4 | | | |
| * Se han diseñado nuevos servicios para satisfacer las necesidades detectadas | | | | | 5 | | |
| Actividades de gestión 3.3. Innovación de los procesos | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 3.3.1. ¿Se utiliza un procedimiento que permita identificar e implantar innovaciones en los procesos, que optimicen los recursos existentes? | | | | 4 | | | |
| 3.3.2. ¿Se utilizan datos comparativos de otros servicios y/o universidades para incorporar modificaciones en los procesos? | | | | 4 | | | |
| * Los métodos idóneos son fijados para llevar a efecto modificaciones en los procesos y servicios | | | | 4 | | | |
| * Se informa de los cambios introducidos a todos los grupos interesados | | | | 4 | | | |
| * Se asegura que el personal recibe la formación adecuada para aplicar procesos nuevos o modificados. | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 3.4. Incorporación de nuevas Filosofías | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4,20 | Suficiente |
| 3.4.1. ¿Se estimulan las habilidades creativas e innovadoras del personal? | | | | 4 | | | |
| 3.4.2. ¿Se han incorporado nuevas filosofías de trabajo o se han producido cambios en este sentido en el último período? | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|-------------|-------------------|
| * Se potencia la creatividad y la innovación, desarrollando productos y servicios competitivos | | | | | 5 | | |
| * Existe un esfuerzo por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de atención al cliente | | | | 4 | | | |
| * Se estimula el talento creativo e innovador de empleados, clientes y partners, y hacer que repercuta sobre las mejoras (continuas o drásticas) | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 4. Auditorías y evaluación de los sistemas de gestión | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| Actividades de gestión 4.1. Procedimientos | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 4.1.1. ¿Se sigue un procedimiento para valorar de forma sistemática la eficacia y el grado de aplicación de los sistemas de gestión? | | | | 4 | | | |
| 4.1.2. ¿Existen responsables de realizar la revisión de los sistemas de gestión? | | | | 4 | | | |
| * Se aplican sistemas de evaluación de la calidad | | | | 4 | | | |
| * Se definen criterios para valorar los sistemas de gestión | | | | 4 | | | |
| * Se determinan la periodicidad y los responsables de la revisión de los sistemas de gestión | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 4.2. Mejora de los sistemas de gestión | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 4.2.1. ¿Se utilizan los resultados de evaluación para planificar mejoras en los sistemas para el período siguiente? | | | | 4 | | | |
| 4.2.2. ¿Son supervisados esos cambios y su implantación? | | | | 4 | | | |
| 4.2.3. ¿Se comunica al personal del servicio los cambios que hay que realizar y reciben información antes de su implantación? | | | | 4 | | | |
| * Se han descubierto y aplicado nuevos sistemas de gestión | | | | 4 | | | |
| * Se han establecido pruebas piloto y controlar la implementación de modificaciones en los sistemas de gestión | | | | 4 | | | |
| * Se informa de los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos interesados | | | | 4 | | | |
| * Se asegura que el personal comprende y acepta los cambios para operar procesos nuevos o modificados | | | | 4 | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Nota muy alta la obtenida en este criterio 5 de Procesos, que demuestra el enorme esfuerzo y dedicación así como éxito en este arduo trabajo de los Procesos.
 Confirmar que están identificados los procesos claves, destacando sus contenidos.
 Muy bien el seguimiento y control con la mejora de los procesos de soporte.
 El desarrollo de nuevos servicios cuenta con mucha atención y la incorporación de nuevas filosofías.
 Todo ello rematado con una auditoria y evaluación de sistemas rigurosa.

3.5.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 5 PROCESOS | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Existencia de un mapa de procesos del Secretariado de Deportes. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Existencia de una Carta de Servicios. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Gran desarrollo conceptual. Alto grado de implicación de todos especialmente de la Jefatura del Servicio de actividades Deportivas en la estructuración de los procesos implicados en los diversos proyectos de gestión En los procesos hay seguimiento, mejora, innovaciones y evaluación | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Falta de aplicación de algunos de los indicadores de eficiencia y eficacia establecidos en la nueva Carta de Servicios. | | X | <input type="checkbox"/> |
| Aplicación y despliegue de los Procesos Claves y Procesos Complementarios expresados en el Mapa de Procesos. | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | <u>Sí</u> | <u>No</u> | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Aplicación y cálculo de todos los indicadores de la nueva Carta de Servicios para comprobar su eficiencia y eficacia. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Despliegue de los procesos clave y su relación con los Procesos de Apoyo. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (Según CEE) | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.6. CRITERIO 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES

3.6.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|---|-------|-------------------------------|
| 1: Ausencia o Muy deficiente | | | | | | | |
| 2: Deficiente | | | | | | | |
| 3: Suficiente | | | | | | | |
| 4: Satisfactorio | | | | | | | |
| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1) | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
| Criterio: 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | 0 | 0 | 4 | 18 | 7 | 4,10 | Suficiente |
| Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción | 0 | 0 | 2 | 12 | 5 | 4,16 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1.Procedimientos | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 4,83 | Suficiente |
| 1.1.1. ¿Se siguen procedimientos para conocer de forma sistemática las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio? | | | | | 5 | | |
| 1.1.2. ¿Se utilizan los conocimientos que proporcionan esos procedimientos? | | | | | 5 | | |
| * Se conoce la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio | | | | | 5 | | |
| * Se utilizan los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios | | | | | 5 | | |
| * Se obtienen mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios | | | | | 5 | | |
| * Se establecen los grupos de usuarios | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.2. Resultados | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 1.2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio? | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con la fiabilidad o confianza que ofrece el Servicio | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con la capacidad de respuesta, rapidez o disposición del personal para ayudar a resolver problemas | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en el trato con el cliente | | | | 4 | | | |
| * Hay facilidad con que se accede a los servicios (satisfacción con los horarios, medios de comunicación, accesibilidad de los empleados) | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| 1.3.1. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción de los usuarios del Servicio respecto a otros de la misma Universidad? | | | | 4 | | t | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| 1.3.2. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción de los usuarios del Servicio respecto a otros de otras Universidades? | | | | 4 | | | |
| * Se conocen los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros | | | | 4 | | | |
| * Establecer contactos con los responsables de otros Servicios | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.4. Procedimiento de recogida de quejas y sugerencias | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3,50 | Suficiente |
| 1.4.1. ¿Se siguen procedimientos para recoger quejas y sugerencias de los usuarios del Servicio? | | | | 4 | | | |
| * Se conoce la percepción que el cliente tiene de su relación con la Unidad y de la calidad del Servicio | | | | 4 | | | |
| * Se utilizan los indicadores de rendimiento del Servicio para obtener información indirecta sobre la satisfacción de los usuarios | | | 3 | | | | |
| * Se obtienen mediciones complementarias relativas a la satisfacción de los usuarios | | | 3 | | | | |
| Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 4,33 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso | | | | | | | |
| 2.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre satisfacción de los usuarios? | | | | 4 | | | |
| 2.1.2. ¿Se difunden los resultados sobre satisfacción de usuarios? | | | | 4 | | | |
| 2.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos de las mediciones sobre satisfacción? | | | | 4 | | | |
| * Se realizan acciones que impliquen a los clientes o usuarios | | | | 4 | | | |
| * Se implantan acciones basadas en las encuestas realizadas a los clientes o usuarios | | | | | 5 | | |
| * Se responde a las quejas y sugerencias | | | | | 5 | | |
| Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3,50 | Suficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión | | | | | | | |
| 3.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones de satisfacción de usuarios? | | | | 4 | | | |
| 3.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones de satisfacción de usuarios? | | | | 4 | | | |
| * Se analizan los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones y procedimientos | | | 3 | | | | |
| * Se señalan si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados | | | 3 | | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

Existe un buen nivel de apreciación de los usuarios sobre los servicios.

El compromiso de trabajo de los empleados del Secretariado es reconocido por los usuarios, en todo caso debiera mejorar la comunicación interna para proporcionar una mayor operatividad en la resolución de los problemas planteados por los usuarios, que de forma general la demandan.

Procedimientos, resultados, datos están muy bien en las mediciones de satisfacción así como en su difusión

3.6.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Buena oferta y amplitud de horarios del programa de actividades | | X | <input type="checkbox"/> |
| Buenas instalaciones deportivas | | X | <input type="checkbox"/> |
| Buen nivel de fidelización de los usuarios | | X | <input type="checkbox"/> |
| Gran demanda de la práctica deportiva | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Buenos técnicos deportivos, auxiliares de instalaciones y personal de secretaría. Buenos aparcamientos Tarifas económicas para todos los servicios deportivos | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Gran burocratización en los procesos de gestión (cursos, inscripciones, etc.) | | X | <input type="checkbox"/> |
| Falta de promoción externa del Programa de actividades e instalaciones | | X | <input type="checkbox"/> |
| Escasa flexibilidad en los procesos de inscripción al programa de actividades, competiciones y alquiler de instalaciones | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | | | |
|------------------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | |
| Simplificación del proceso administrativo aplicando las nuevas tecnologías | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Puesta en funcionamiento de un plan de información externa que dé a conocer el programa de Actividades Deportivas y el uso de Instalaciones. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Revisión y modificación de los procesos de gestión e inscripción al Programa de Actividades, Competiciones y alquiler de Instalaciones. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (Según CEE) | Priorización | | | | | Observaciones |
| | Alta | Media | Baja | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.7. CRITERIO 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL

3.7.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|---|-------|-------------------------------|
| CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 2 | 0 | 3 | 17 | 0 | 3,59 | Suficiente |
| Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción | 2 | 0 | 3 | 8 | 0 | 3,31 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1. Procedimientos | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3,50 | Suficiente |
| 1.1.1. ¿Se siguen procedimientos definidos para conocer de forma sistemática las necesidades y el grado de satisfacción del personal del Servicio? | | | | 4 | | | |
| 1.1.2. ¿Se utilizan los conocimientos que proporcionan esos procedimientos? | | | | 4 | | | |
| * Se establecen indicadores que determinan la motivación e implicación del personal | | | 3 | | | | |
| * Se recogen mediciones complementarias | | | 3 | | | | |
| Actividades de gestión 1.2. Resultados | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 3,80 | Suficiente |
| 1.2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio? | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con las tareas desempeñadas, incluyendo su interés intrínseco, la variedad, dificultad y cantidad, la creatividad y autonomía asociada al puesto, las oportunidades de aprendizaje o las posibilidades de participación en la mejora, entre otro | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con los beneficios o recompensas inherentes al puesto, abarcando aspectos variados como el salario, la promoción, el reconocimiento o beneficios del tipo pensiones, vacaciones, seguros médicos, etc. | | | 3 | | | | |
| * Hay satisfacción con los supervisores, estimando los estilos de supervisión, la competencia y habilidades técnicas, comunicación o relaciones humanas | | | | 4 | | | |
| * Hay satisfacción con los compañeros de trabajo en términos de competitividad, apoyo social, relaciones humanas o comunicación | | | | 4 | | | |
| Actividades de gestión 1.3. Datos comparativos | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2,50 | Insuficiente |
| 1.3.1. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción del personal del Servicio respecto a otros de | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| la misma Universidad? | | | | | | | |
| 1.3.2. ¿Cómo son comparativamente los resultados sobre satisfacción del personal del Servicio respecto a otros de otras Universidades? | 1 | | | | | | |
| * Se conocen los sistemas de indicadores que se utilizan en otros centros | 1 | | | | | | |
| * Se establecen contactos con los responsables de otros Servicios | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Difusión y uso | | | | | | | |
| 2.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre satisfacción del personal? | | | | 4 | | | |
| 2.1.2. ¿Se difunden los resultados sobre satisfacción del personal? | | | | 4 | | | |
| 2.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos de las mediciones sobre satisfacción? | | | | 4 | | | |
| * Se implantan acciones basadas en las encuestas realizadas al personal | | | | 4 | | | |
| * Se responde a las sugerencias | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4,00 | Suficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Sistemas de revisión | | | | | | | |
| 3.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones de satisfacción del personal? | | | | 4 | | | |
| 3.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones de satisfacción del personal? | | | | 4 | | | |
| * Se analizan críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones | | | | 4 | | | |
| * Se estudia si los indicadores se adecuan a los objetivos planificados | | | | 4 | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

De forma general este criterio está bien, pero desciende su puntuación por falta de datos, como la satisfacción del personal respecto al de otras Universidades y se desconocen los indicadores que se utilizan en otros centros. Choca un poco con la existencia de procedimientos para conocer el grado de satisfacción del personal así como la de los usuarios, teniendo en cuenta que se difunden y usan los resultados para la revisión y mejora de los procedimientos.

3.7.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Satisfacción del personal adscrito al Secretariado de Deportes con el trabajo realizado | | X | <input type="checkbox"/> |
| Creatividad y aprendizaje de nuevas habilidades en los puestos de trabajo | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) Alta cualificación profesional, por encima de las obligaciones contractuales | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Las medidas higiénico-sanitarias del personal adscrito al Secretariado de Deportes en sus puestos de trabajo no son las más adecuadas | | X | <input type="checkbox"/> |
| No existe proporcionalidad entre el trabajo realizado y el salario percibido | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): Acumulación de tareas en ciertos puestos de trabajo | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | |
| Elaboración de un Plan de Seguridad y Salud para el Secretariado | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| de Deportes. | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Desarrollo de las funciones del personal adscrito al Secretariado de Deportes. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (según CEE) | Priorización | | | Observaciones | | |
| | Alta | Media | Baja | | | |
| Analizar comparativamente la satisfacción de los trabajadores con respecto a otros Centros y/o Universidades | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| Mejora de la situación contractual | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

3.8. CRITERIO 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

3.8.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|-------|----------------------------|--|
| 1: Ausencia o Muy deficiente | | | | | | | |
| 2: Deficiente | | | | | | | |
| 3: Suficiente | | | | | | | |
| 4: Satisfactorio | | | | | | | |
| 5: Muy satisfactorio | | | | | | | |
| NE: Sin evidencias o no procede (al valorar esta opción tomará el valor 1) | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia | |
| Criterio: 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | | | | | | | |
| 0 | 0 | 9 | 6 | 4 | 3,74 | Suficiente | |
| Subcriterio 1. Análisis de la demanda social | | | | | | | |
| 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3,00 | Suficiente | |
| Actividades de gestión 1.1. Conocimiento de la percepción social | | | | | | | |
| 1.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para identificar la percepción del entorno social sobre los servicios que presta? | | | | | | | |
| | | | | 3 | | | |
| 1.1.2 ¿Cómo son dichos sistemas? | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | |
| * Se sintetiza y estructura la información recogida a través de múltiples fuentes de información (publicaciones periódicas, buzones de sugerencias, puestos de información al público...), diagnosticando la existencia y extensión de posibles problemas de calidad. | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | |
| * Se evalúan las tendencias sobre la calidad percibida por el entorno | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | |
| Subcriterio 2. Actividades de Impacto | | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 4,60 | Suficiente | |
| Actividades de gestión 2.1. Actividades de acercamiento | | | | | | | |
| 2.1.1. ¿Programa y desarrolla el Servicio actividades de acercamiento a la comunidad local para aumentar y mejorar el desarrollo de éstas? | | | | | | | |
| | | | | 4 | | | |
| * Se desarrollan actividades como parte responsable de la sociedad (difusión de información relevante para la misma, aportación de ayudas a grupos sociales afectados, relación con las autoridades relevantes) | | | | | | | |
| | | | | 4 | | | |
| * El servicio se implica activamente en la comunidad donde el Servicio realiza su función (impacto en la educación, formación y nivel cultural, fomento del voluntariado, firma de convenios con otras instituciones y empresas) | | | | | | | |
| | | | | 5 | | | |
| * Se llevan a cabo intercambios y colaboraciones con otras organizaciones o asociaciones en actividades de mejora y difusión de la calidad | | | | | | | |
| | | | | 5 | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| * Se participa mediante la presencia, el apoyo financiero y la colaboración institucional en acciones relacionadas con el fomento de la cultura cívica, la solidaridad social, el deporte, el ocio saludable, la ciencia o la cultura | | | | | 5 | | |
| Subcriterio 3. Análisis de impacto | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4,20 | Suficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Resultado de las actividades de acercamiento a la comunidad | | | | | | | |
| 3.1.1. ¿Cómo son los mecanismos que el Servicio tiene establecidos para valorar el impacto que consigue con las actividades de acercamiento a la comunidad? | | | | | 4 | | |
| 3.1.2. ¿Cómo son los resultados del impacto social que el Servicio consigue con estas actividades? | | | | 4 | | | |
| * Hay accesibilidad a la información sobre las actividades y programas del Servicio, cobertura en prensa, edición de folletos informativos, creación de páginas web, etc. | | | | 4 | | | |
| * Se realizan felicitaciones, conceden premios, reciben certificaciones, etc. | | | | | 5 | | |
| * La relación con autoridades relevantes es fluida | | | | 4 | | | |
| Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 3,00 | Suficiente |
| Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión | | | | | | | |
| 4.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones descritas? | | | | | 3 | | |
| 4.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones y procedimientos? | | | 3 | | | | |
| * Se analizan los mecanismos existentes de revisión y mejora de las mediciones de impacto | | | 3 | | | | |
| * Se señala si los indicadores de impacto se adecuan a los objetivos planificados | | | 3 | | | | |
| * Se introducen modificaciones derivadas de la información recibida sobre los resultados sociales | | | 3 | | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

De forma general la implantación de los servicios que presta el Secretariado va cuajando entre todos los colectivos de la Universidad y fuera de ella principalmente entre su entorno geográfico y parental.

De las entrevistas realizadas por el CEE entre los Alumnos, PDI y PAS valoran positivamente el programa de actividades y su disponibilidad para toda la población. El impacto social está analizado y se continúa en esa dirección.

3.8.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (Según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Amplio número de convenios con instituciones tanto públicas como privadas | | X | <input type="checkbox"/> |
| Apertura a la sociedad malagueña mediante nuestro programa de Actividades | | X | <input type="checkbox"/> |
| Uso de nuestras instalaciones para eventos externos a la propia Universidad | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (Según CEE) Satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Alumnos, PDI y PAS por el aprovechamiento de los recursos e infraestructuras deportivas por la Sociedad Malagueña en general | | | |
| Puntos Débiles (Según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Ausencia de mecanismos de evaluación y metaevaluación de impacto en la sociedad | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (Según CEE): | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | Sí | No | Alta | Media | Baja | | |
| Definir indicadores que nos permitan conocer el impacto que tiene la actividad física y el deporte universitario en la sociedad malagueña. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Propuestas de Mejora (Según CEE) | | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | | Alta | Media | Baja | |
| Plan de comunicación hacia el exterior | | | | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3.9. CRITERIO 9) RESULTADOS CLAVE

3.9.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

| ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: Ausencia o Muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede (al valorar con esta opción tomará el valor 1) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Suficiencia/ Insuficiencia |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---|---|----|---|-------|-------------------------------|
| | CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE | 0 | 1 | 13 | 9 | 0 | 3,35 |
| Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 3,33 | Suficiente |
| Actividades de gestión 1.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos clave | | | | | | | |
| 1.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para medir los resultados de sus procesos clave? | | | 3 | | | | |
| 1.1.2.. ¿Cómo son las tendencias apreciadas en los resultados de los principales procesos? | | | 3 | | | | |
| 1.1.3. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de la Universidad? | | | | 4 | | | |
| 1.1.4. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de otras Universidades u Organismos? | | | | 4 | | | |
| * Se dispone de resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos) | | | 3 | | | | |
| * Se dispone de indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos) | | | 3 | | | | |
| Subcriterio 2. Resultado de los procesos de soporte | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 3,17 | Suficiente |
| Actividades de gestión 2.1. Medida y valoración de los resultados de los procesos soporte | | | | | | | |
| 2.1.1. ¿Utiliza el Servicio sistemas para medir los resultados de sus procesos soporte? | | | 3 | | | | |
| 2.1.2.. ¿Cómo son las tendencias apreciadas en los resultados de los principales procesos soporte? | | | 3 | | | | |
| 2.1.3. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de la Universidad? | | | | 4 | | | |
| 2.1.4. ¿Cómo son comparativamente los resultados que obtiene el Servicio respecto de los otros Servicios de otras Universidades u Organismos? | | | | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|-------------------|
| * Resultados no económicos (eficacia estratégica, eficacia normativa, duración de los diversos ciclos) | | | 3 | | | | |
| * Indicadores sobre procesos (economía y finanzas, edificios, equipos y materiales, tecnología, información y recursos externos) | | 2 | | | | | |
| Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados | 0 | 0 | 2 | 5 | 0 | 3,71 | Suficiente |
| Actividades de gestión 3.1. Difusión y uso | | | | | | | |
| 3.1.1. ¿Se tienen identificados los destinatarios de la información sobre los resultados? | | | | 4 | | | |
| 3.1.2. ¿Se difunden los resultados obtenidos? | | | | 4 | | | |
| 3.1.3. ¿Tienen consecuencias o aplicación los datos obtenidos? | | | | 4 | | | |
| * Los resultados se ponen en conocimiento de los responsables de gobierno | | | | 4 | | | |
| * Los resultados se difunden entre el personal, los proveedores y los responsables de los procesos de soporte | | | 3 | | | | |
| * Se revisan los procesos clave a partir de los resultados obtenidos | | | | 4 | | | |
| * Los resultados se emplean para defender la petición de nuevos recursos (humanos, personales, tecnológicos, etc.) ante los responsables competentes | | | 3 | | | | |
| Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3,00 | Suficiente |
| Actividades de gestión 4.1. Sistemas de revisión | | | | | | | |
| 4.1.1. ¿Están definidos los procedimientos para la revisión de las mediciones descritas? | | | 3 | | | | |
| 4.1.2. ¿Están identificadas las personas que revisan las mediciones y procedimientos? | | | 3 | | | | |
| * Se analizan críticamente los mecanismos existentes para revisar y mejorar las mediciones sobre los resultados | | | 3 | | | | |
| * Se estudia si los indicadores se adecúan a los objetivos planificados | | | 3 | | | | |

Comentarios valorativos del criterio y Otras anotaciones:

La buena salud de algunos apartados de gran importancia para el Secretariado como son las instalaciones lleva a que los indicativos de evolución sean en la actualidad uno de los valores principales para evaluar el crecimiento del servicio. Así mismo las actividades cuentan con la valoración positiva de los usuarios, todo ello demuestra que la ejecución de los programas responden a las demandas reales

3.9.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

| ERIO : 9) RESULTADOS CLAVE | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Puntos Fuertes (según Autoinforme) | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Alta cualificación del personal técnico que imparte el programa | | X | <input type="checkbox"/> |
| Buenas instalaciones deportivas | | X | <input type="checkbox"/> |
| Universidad innovadora en la organización | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Fuertes (según CEE) | | | |
| Apertura del Secretariado a la Sociedad Malagueña Existencia de un Plan Estratégico de la Universidad que contempla el Deporte. Mapa de Procesos y carta de servicios del Secretariado de Deportes | | | |
| Puntos Débiles (según Autoinforme): | Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las debilidades resaltadas por el CEI) | Pertinencia | |
| | | Sí | No |
| Falta de coordinación entre las distintas áreas | | X | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros Puntos Débiles (según CEE): | | | |
| Formación específica para los trabajadores Herramientas informáticas por actualizar | | | |

| Propuestas de Mejora (según Autoinforme): | Pertinencia | | Priorización | | | Observaciones |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| | <u>Sí</u> | <u>No</u> | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| Despliegue de los procesos de soporte y redistribución de los recursos humanos en función de las necesidades. | X | <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Propuestas de Mejora (Según CEE) | | | Priorización | | | Observaciones |
| | | | <u>Alta</u> | <u>Media</u> | <u>Baja</u> | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

4. SINTESIS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

4.1. VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA

| CRITERIO : 1) LIDERAZGO | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,50 | | | | | | |

| CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Recogida de información relevante | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Planificación de los objetivos de mejora | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Recursos disponibles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia General de la Universidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,80 | | | | | | |

| CRITERIO : 3) PERSONAS | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,00 | | | | | | |

| CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Alianzas estratégicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Identificación/implantación de nuevas tecnologías y difusión de la información | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 5. Gestión del conocimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,40 | | | | | | |

| CRITERIO : 5) PROCESOS | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Identificación de procesos clave | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Desarrollo de los nuevos servicios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 4,00 | | | | | | |

| CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 4,00 | | | | | | |

| CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,67 | | | | | | |

| CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Análisis de la demanda social | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Actividades de impacto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Análisis del impacto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,75 | | | | | | |

| CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|
| Subcriterios: | Valoración | | | | | Enfoque: | Despliegue: |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| • Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| • Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Valoración media del criterio | 3,25 | | | | | | |

4.2. PERFIL DE CALIDAD DEL SERVICIO

En este apartado, a la luz de las valoraciones realizadas para cada subcriterio, el CEE identificará el perfil de calidad del Servicio, de acuerdo con la escala cualitativa creciente utilizada. Para ello, señalará en las celdas correspondientes, la valoración asignada a cada criterio.

| Perfil de calidad del Servicio | Valoración | | | | |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CRITERIO : 1) LIDERAZGO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 3) PERSONAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 5) PROCESOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MATRIZ DE MADUREZ DEL SERVICIO

En este apartado, a la luz de las valoraciones realizadas para cada criterio y subcriterio, el CEE identificará el nivel de madurez alcanzado por el Servicio, de acuerdo con la escala cualitativa creciente mostrada en la tabla, en cada uno de los conceptos señalados, relacionados con la implantación de los principios de calidad y con la estrategia de la excelencia, que muestran el avance progresivo del Servicio en el camino hacia ésta. Para ello, **sombreará las celdas correspondientes para cada concepto.**

TABLA 14. IMPLANTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orientación hacia los resultados Las decisiones de gestión se orientan a lograr resultados en los usuarios, las personas, la sociedad y la eficacia de los procesos del Servicio | Se han identificado los grupos de interés relevantes | Se conocen sus necesidades de forma anecdótica | Sus necesidades se evalúan de manera estructurada | Los resultados del Servicio se dirigen a cubrir algunas de las múltiples necesidades de estos grupos | Existen mecanismos para equilibrar sus necesidades y expectativas |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Orientación hacia el cliente Las decisiones de gestión se orientan a lograr mayores niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio | Se evalúa la satisfacción de los clientes | Los datos sobre satisfacción se utilizan para introducir modificaciones y mejoras | Los objetivos estratégicos se relacionan con las necesidades de los clientes | Se evalúa la eficacia de los objetivos estratégicos para aumentar la satisfacción de los usuarios | Se entienden los mecanismos que impulsan las necesidades de los clientes y se actúa sobre ellos |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Liderazgo y coherencia en los objetivos Los líderes promueven la gestión de la calidad, la participación y la coherencia en los objetivos de calidad | Se han definido la visión y la misión del Servicio | Los procesos de trabajo recogen las directrices de la visión y misión | Política, personas y procesos son coherentes y existe un "modelo de liderazgo" | Los líderes tienen influencia en la creación de una cultura de calidad | En todos los niveles del Servicio se comparten valores y modelos éticos |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gestión por procesos y hechos Las decisiones de gestión están basadas en procesos bien definidos, así como en datos y hechos objetivos recogidos mediante procedimientos sistemáticos de medición y evaluación | Se han definido los procesos para alcanzar los resultados deseados | Existen procedimientos para evaluar el rendimiento y otras cuestiones de interés | Se utilizan datos e información comparativa para establecer objetivos ambiciosos | Se obtienen conclusiones prácticas para la mejora a partir de los datos evaluativos | Se entiende y utiliza la capacidad de los procesos para mejorar el rendimiento |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desarrollo e implicación de las personas El personal está implicado y participa activamente en las decisiones de gestión del Servicio | Las personas aceptan la responsabilidad para resolver problemas | Participan activamente en las decisiones de gestión | Son innovadoras y creativas para impulsar los objetivos del Servicio | Toman decisiones de forma autónoma dentro de su esfera de responsabilidades | Tienen facultad para actuar y compartir conocimientos y experiencias |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Aprendizaje, innovación y mejora continuos Los procesos de trabajo y las acciones de mejora permiten el aprendizaje, la innovación y la mejora continua | Se identifican y se actúa sobre las oportunidades de mejora | La participación y la evaluación generan oportunidades de aprendizaje | La mejora continua es un objetivo aceptado por todos | Se ponen en práctica las innovaciones y cambios que sugieren las personas | Se extienden e integran las innovaciones y mejoras que tienen éxito |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Desarrollo de alianzas Se establecen relaciones estratégicas con otros servicios, universidades, proveedores, y otros grupos relacionados con el Servicio | Existe un proceso de selección y gestión de proveedores | Se establecen relaciones de cooperación para mejorar la calidad de los procesos | Se reconocen las mejoras y logros de los proveedores y se han identificado los <i>partners</i> clave | Se establecen alianzas estratégicas para mejorar la calidad de las entidades firmantes | El Servicio y sus <i>partners</i> desarrollan en común los planes y políticas a partir de conocimientos compartidos |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Responsabilidad social El Servicio gestiona sus recursos con eficiencia y aportando un valor añadido a todo tipo de clientes o usuarios | Se comprenden y se cumplen los requisitos legales y normativos | Se conocen las demandas sociales y se les da respuesta | Existe una implicación activa en la sociedad | El Servicio aporta a la sociedad más de lo que recibe de ella | Las expectativas de la sociedad se miden y se actúa sobre ellas |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4.4. VALORACIÓN CUALITATIVA Y PLAN DE MEJORA

| Servicio de Deportes. de la Universidad de Málaga | | Convocatoria de: 2005 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| PUNTOS FUERTES (considerados como pertinentes por el CEE) | PUNTOS DEBILES (considerados como pertinentes por el CEE) | PROPUESTAS DE MEJORA | Prioridad (alta, media, baja) |
| CRITERIO : 1) LIDERAZGO | | | |
| Existencia de un Plan de Mejora en el Servicio de Actividades. | No existe un Plan de Comunicación del Secretariado de Deportes que garantice la difusión generalizada de la información a todo su personal. | Elaboración un manual de comunicación interna. | Alta |
| Puesta en marcha de la Carta de Servicios. | Falta de criterios definidos en la toma de decisiones. | Elaboración de manuales de funcionamiento que complementen las tareas definidas en el despliegue de procesos. | Alta |
| Definición de la misión y visión del Secretariado de Deportes. | Poca implicación de algunos miembros del equipo directivo. | Desarrollo de procedimientos que aseguren la participación de todos los trabajadores en el proceso de mejora. | Alta |
| Actitud positiva por parte de la Dirección del Secretariado hacia la mejora | Falta de coordinación entre las Direcciones de los dos Servicios que componen el Secretariado | Unificación de los recursos humanos que dedican su jornada de trabajo en la estructura vinculada al secretariado de deportes en una única unidad gestora | Alta |
| CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA | | | |
| Existencia de un Plan Estratégico de la Universidad de Málaga. | Escasa promoción de actividades deportivas a nivel externo. | Plan de difusión y promoción del programa de actividades deportivas y competiciones internas. | Alta |
| Oferta adecuada del Programa de Actividades. | Inexistencia de un Reglamento de funcionamiento interno de todo el Secretariado. | Elaboración de un reglamento interno de funcionamiento del Secretariado de Deportes. | Alta |
| Existe una división más que física, casi estratégica, de los departamentos de infraestructuras y actividades | | Elaboración del reglamento del deportista universitario. | Alta |
| | | Establecimiento de un proyecto de planificación unificado entre los dos servicios del Secretariado de Deportes. | Alta |
| CRITERIO : 3) PERSONAS | | | |
| Buena predisposición de los Recursos Humanos. | Falta de un Plan de Formación específico para el Secretariado de | Elaboración de un Plan de Formación específico adecuado al puesto de trabajo. | Alta |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| | Deportes. | | |
| Buen ambiente de trabajo que abarca a la mayoría del Personal del Secretariado. | Ausencia de procedimientos para la evaluación del rendimiento del personal. | Establecimiento de un procedimiento por objetivos para la evaluación del personal. | Alta |
| Alto grado de implicación de las personas que componen el secretariado. Alto grado de iniciativa en la toma de decisiones de cara a resolver las tareas vinculadas directa o indirectamente a las responsabilidades del trabajador. Alto grado de cualificación del personal técnico en los servicios | Falta de coordinación entre las distintas unidades administrativas Escasa coordinación entre las áreas de trabajo de los dos servicios. Dependencia jerárquica externa al secretariado de deportes del personal de mantenimiento de instalaciones, cuando el mismo demanda una permanencia de jornada completa de este personal en las instalaciones dependientes de Secretariado de deportes. Resolución de problemas de escasez de recursos humanos a través de la acumulación de tareas y sobrecarga de jornada de trabajo. | Unificación de los recursos humanos destinados directa e indirectamente a los servicios e instalaciones deportivas en una unidad gestora única. | Alta |
| | | Estudio continuo sobre la situación actual del personal técnico docente de los servicios que presta el secretariado de deportes de cara a la consolidación profesional de una estructura, ágil, y flexible, que garantice el alto nivel de prestación que se detecta actualmente. | Alta |
| CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS | | | |
| Gran número de alianzas con colectivos con necesidades especiales que nos permiten desarrollar líneas estratégicas de la Universidad de Málaga. | Falta de programas informáticos específicos que dinamicen la toma de decisiones. | Adquisición del programa informático de un Sistema Integral de Gestión Deportiva. | Alta |
| Existencia de Presupuesto propio. | Escaso desarrollo de un Plan de Patrocinio y Mecenazgo Deportivo. | Elaboración de un Plan de Patrocinio para incrementar los recursos disponibles. | Alta |
| Buena imagen institucional que facilita la realización de alianzas con entidades externas. | | | |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Aprovechamiento óptimo de los recursos económicos. | | | |
| Alto grado de rendimiento en la gestión económica de los recursos | | | |
| CRITERIO : 5) PROCESOS | | | |
| Existencia de un mapa de procesos del Secretariado de Deportes. | Falta de aplicación de algunos de los indicadores de eficiencia y eficacia establecidos en la nueva Carta de Servicios. | Aplicación y cálculo de todos los indicadores de la nueva Carta de Servicios para comprobar su eficiencia y eficacia. | Alta |
| Existencia de una Carta de Servicios. | Aplicación y despliegue de los Procesos Claves y Procesos Complementarios expresados en el Mapa de Procesos. | Despliegue de los procesos clave y su relación con los Procesos de Apoyo. | Alta |
| Gran desarrollo conceptual. Alto grado de implicación de todos especialmente de la jefatura del Servicio de Actividades Deportivas en la estructuración de los procesos implicados en los diversos proyectos de gestión En los procesos hay seguimiento, mejora, innovaciones y evaluación | | | |
| CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES | | | |
| Buena oferta y amplitud de horarios del programa de actividades | Gran burocratización en los procesos de gestión (cursos, inscripciones, etc.) | Simplificación del proceso administrativo aplicando las nuevas tecnologías | Alta |
| Buenas instalaciones deportivas | Falta de promoción externa del Programa de actividades e instalaciones | Puesta en funcionamiento de un plan de información externa que dé a conocer el programa de Actividades Deportivas y el uso de Instalaciones. | Alta |
| Buen nivel de fidelización de los usuarios | Escasa flexibilidad en los procesos de inscripción al programa de actividades, competiciones y alquiler de | Revisión y modificación de los procesos de gestión e inscripción al Programa de Actividades, Competiciones y alquiler de Instalaciones. | Alta |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| | instalaciones | | |
| Gran demanda de la práctica deportiva | | | |
| Buenos técnicos deportivos, auxiliares de instalaciones y personal de secretaría. Buenos aparcamientos Tarifas económicas para todos los servicios deportivos | | | |
| CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL | | | |
| Satisfacción del personal adscrito al Secretariado de Deportes con el trabajo realizado | Las medidas higiénico-sanitarias del personal adscrito al Secretariado de Deportes en sus puestos de trabajo no son las más adecuadas | Elaboración de un Plan de Seguridad y Salud para el Secretariado de Deportes. | Alta |
| Creatividad y aprendizaje de nuevas habilidades en los puestos de trabajo | No existe proporcionalidad entre el trabajo realizado y el salario percibido | Desarrollo de las funciones del personal adscrito al Secretariado de Deportes. | Alta |
| Alta cualificación profesional, por encima de las obligaciones contractuales | Acumulación de tareas en ciertos puestos de trabajo | Analizar comparativamente la satisfacción de los trabajadores con respecto a otros Centros y/o Universidades | Alta |
| | | Mejora de la situación contractual | Alta |
| CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | | | |
| Amplio número de convenios con instituciones tanto públicas como privadas | Ausencia de mecanismos de evaluación y metaevaluación de impacto en la sociedad | Definir indicadores que nos permitan conocer el impacto que tiene la actividad física y el deporte universitario en la sociedad malagueña | Alta |
| Apertura a la sociedad malagueña mediante nuestro programa de Actividades | | Plan de comunicación hacia el exterior | Alta |
| Uso de nuestras instalaciones para eventos externos a la propia Universidad | | | |
| Satisfacción de los usuarios internos | | | |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| de la Universidad Alumnos, PDI y PAS por el aprovechamiento de los recursos e infraestructuras deportivas por la Sociedad Malagueña en general | | | |
| CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE | | | |
| Alta cualificación del personal técnico que imparte el programa | Falta de coordinación entre las distintas áreas | Despliegue de los procesos de soporte y redistribución de los recursos humanos en función de las necesidades. | Alta |
| Buenas instalaciones deportivas | Formación específica para los trabajadores Herramientas informáticas por actualizar | | |
| Universidad innovadora en la organización | | | |
| Apertura del Secretariado a la Sociedad Malagueña Existencia de un Plan Estratégico de la Universidad que contempla el Deporte. Mapa de Procesos y carta de servicios del Secretariado de Deportes | | | |

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

El proceso realizado por el CEE no ha tenido incidencias destacables en ningún momento.

Todo el trabajo se ha desarrollado de forma eficiente y satisfactoria, teniendo en todo momento un apoyo total por parte de la Universidad de acogida y del Servicio evaluado, facilitándose en gran medida esta tarea.

De la composición del Comité consideramos que ha sido óptimo para realizar esta tarea.

Del IA inicial que recibió el CEE a la información que se ha recogido en la visita no ha sido muy diferente, habiéndose recogido en escritos y evidencias una reflexión del propio servicio que les ayuda a mejorar y facilita el proceso de integrarse en la cultura de la calidad. De todas formas parece acertado el informe dejando al CEE la misión de solicitar la documentación necesaria para contrastar dicho informe y evitar así uno excesivamente engorroso.

El Secretariado ha realizado un gran esfuerzo relatando los puntos fuertes, débiles y planes de mejora ajustados a la realidad que viven. De igual modo, y como se ha apuntado en el IA, es conveniente seguir ese esfuerzo asignando prioridades a esas acciones, indicando a quien le corresponde realizarlas y buscar el procedimiento para controlar su estado de ejecución en el tiempo.

Lo que sí se ha detectado es una gran preocupación del personal del Secretariado por la satisfacción del usuario, observándose un mayor número de puntos fuertes de los que explicita el autoinforme y un ambicioso plan de mejora que supere el alto nivel actual de actuación

El CEE opina que su labor es importante para ratificar, validar y contrastar estos datos de forma que realmente se recoja más información (si fuera necesario) de la que aparece en el informe del Comité de Autoevaluación, mostrando en este caso su entera satisfacción por el IA recibido, las atenciones, la disponibilidad y los medios en la visita realizada.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN UTILIZADA

| Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita | Facilitados por el CEI | Utilizados por el CEE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| CRITERIO 0. Evolución y Contexto actual del Servicio | | |
| - Cuadro de variables del entorno socioeconómico | | |
| - Datos estadísticos del Servicio | X | X |
| - Plantilla y organigrama del servicio en su evolución | X | X |
| - Encuestas de satisfacción interna y externa | X | X |
| - Normativa y reglamentos específicos del Servicio | X | X |
| - Normativa general de la Universidad | X | X |
| - Plan Estratégico de la Universidad | X | X |
| - Plan de Mejora del Servicio | X | X |
| - Planificación del Servicio | X | X |
| - Evolución de las variables cuantitativas del Servicio en relación con el conjunto de variables de la Universidad | | |
| - Tablas 1 y 2 de la Administración, según Guía de Autoevaluación | X | X |
| | | |
| CRITERIO 1. Liderazgo | | |
| - Reglamentos, Estatutos ... | X | X |
| - Documentos de objetivos anuales o plurianuales | X | |
| - Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo | X | |
| - Planes estratégicos del Servicio y de la Universidad | X | X |
| - Planes operativos | X | X |
| - Cursos de formación en gestión de calidad | X | X |
| - Organigrama del Servicio | X | X |
| - Ejemplos de felicitaciones | X | X |
| - Resultados de encuesta de personal | X | X |
| - Plan de evaluación de rendimiento personal | | |
| - | | |
| CRITERIO 2. Política y Estrategia | | |
| - Legislación que afecte al Servicio | X | X |
| - Modelos y resultados encuestas del personal | X | X |
| - Plan de comunicación del Servicio | | |
| - Documentos, informes, actas de comisiones del Servicio ... | X | |
| - | | |
| CRITERIO 3. Personas | | |
| - Planes de formación y desarrollo del personal | X | X |
| - Documentación relacionada con los procesos de selección | X | X |
| - Documentación sobre la evaluación del personal | | |
| - Organigrama y diseño de perfiles profesionales | X | |
| - Planes de seguridad y salud laboral | | |
| - Manuales de funciones del personal del Servicio | X | X |
| - Tablas 2 y 3 de Administración | X | X |
| - | | |
| CRITERIO 4. Alianzas y Recursos | | |
| - Documentación sobre las alianzas establecidas por el Servicio | X | X |
| - Inventarios | X | |
| - Documento de Propiedad Intelectual de la Universidad | | |
| - Documento de ética institucional | X | |
| - Informe de gestión presupuestaria | X | X |
| - Plan de marketing | | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| - Página web | X | X |
| - Manual de procedimientos | X | X |
| - Modelos de encuestas | X | X |
| - Tablas 1,2 y 4 de Administración | X | X |
| - | | |
| CRITERIO 5. Procesos | | |
| - Entrevistas y encuestas de satisfacción | X | X |
| - Mapa de procesos | X | X |
| - Manual de procedimientos | X | X |
| - Planes de formación y actualización del personal | X | |
| - Documentos de apoyo para los procesos (manuales, formularios, etc.) | X | X |
| - Planes de seguimiento de los procesos | | |
| - Informes de evaluación y/o de auditorias externas | | |
| - Planes de mejora en ejecución | X | X |
| - Tabla 5 de Administración | X | X |
| - Modelos y resultados de encuestas | X | X |
| - Indicadores de procesos | X | X |
| - Datos estadísticos y ratios | X | X |
| - Reglamento del Servicio | | |
| - | | |
| CRITERIO 6. Resultados en los Clientes | | |
| - Tablas de indicadores | X | |
| - Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción | X | X |
| - Tabla 6 de la Administración | X | X |
| - Modelo y resultados de encuestas | X | X |
| - | | |
| CRITERIO 7. Resultados en las Personas | | |
| - Manuales de funciones del personal del Servicio | X | |
| - Tablas de indicadores | X | |
| - Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción | X | X |
| - Modelo y resultados de encuestas | X | X |
| - | | |
| CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad | | |
| - Tablas de indicadores | | |
| - Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción social | X | X |
| - Modelo y resultados de encuestas y entrevistas | X | X |
| - | | |
| CRITERIO 9. Resultados Clave | | |
| - Dossier de datos estadísticos del Servicio | X | |
| - Resultados de auditorias, revisiones o evaluaciones | | |
| - Documentación sobre resultados generales del Servicio (cuantitativos y cualitativos) | X | X |
| | | |