



Evaluación

Plan proximidad al usuario (PM13VDEP01)

Nombre del documento: 2013_11_22_evaluacion plan proximidad al usuario

Versión:1

Fecha de realización: 22/11/2013

Ubicación:V:\ser\adep_ges\recursos\CMIC\Planes de mejora

Elaborado por: Carmen Alcibar

Modificado por:

Fecha modificación:



ACCIÓN 13: EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Deportes mostraban una valoración inferior al resto en referencia al atributo de la información recibida.

Por todo esto, se marcó como objetivo mejorar la información facilitada y recibida por los usuarios, con una serie de acciones de mejora en los diferentes servicios ofrecidos al usuario, prestando especial atención a la incorporación específica del idioma valenciano, acotar claramente las acciones que debe realizar el usuario después de la recepción de cada comunicación del Servicio de Deportes y la puesta en marcha de las nuevas tecnologías abriendo una nueva vía de comunicación con el usuario a través de las redes sociales.

Por otra parte, se ha mejorado la comunicación interna, estableciendo un protocolo en la deriva de las consultas de los usuarios, a través de la plataforma Gregal.

En primer lugar, se ha publicado un mapa de situación de las ubicaciones de los espacios deportivos, hasta ahora inexistente, contribuyendo directamente a la mejora de la información que recibe el usuario sobre la ubicación de las diferentes instalaciones, salas o aulas donde se desarrolla la oferta deportiva del Servei d'Esports.

Respecto al programa de Escuelas deportivas se ha establecido de forma permanente un protocolo de gestión en el que se envía de forma sistemática un correo electrónico a los usuarios matriculados en cada escuela indicando los datos necesarios para el acceso a la misma.

Por otra parte se ha introducido el idioma valenciano en los mensajes automáticos que emite LLucena de forma automática.

Se ha conectado el programa de gestión LLucena con Bergantes , programa de traducciones del APNL, de forma que el proceso se realiza con la colaboración del APNL en las traducciones nuevas.



La mejora afecta también a la interface de comunicación a través de la intranet. El usuario puede seleccionar el idioma en el que desea comunicarse.

En competiciones, se lanzan mensajes automáticos al dar de alta o baja un equipo, realizar un alta o baja de jugador, al no alcanzar el nº mínimo de jugadores para el equipo, el día antes de la reunión técnica, al aplazar un partido por el propio equipo o por la pareja rival, cuando se realiza un cambio de equipo o cuando se elimina un equipo de la competición. Dando por cerrado cada uno de los procedimientos en los que se genera interacción con los usuarios. Además estos mensajes se han hecho extensibles a todos los componentes de los equipos ya que hasta ahora solo eran recibidos por los capitanes de los mismos.

Para el desarrollo de todos estos aspectos a través de Ilucena ha sido necesario la posibilidad de envío de correos desagregado por programas, hasta ahora no posible en nuestro programa de gestión Ilucena.

En cuanto al programa de formación, en la mayoría de las acciones formativas se ha facilitado la documentación, como mínimo de la primera sesión, con una antelación de 24 horas antes del inicio lo que supone una mejor atención en este aspecto ya que anteriormente se facilitaba la documentación una vez iniciada la acción formativa.

Por otra parte, se ha realizado la incorporación de las redes sociales como medio de comunicación informal con los usuarios, en concreto de Facebook y Twiter

La utilización de las redes sociales se ponen en marcha en septiembre de 2012 con la campaña yo ya soy socio, creando para la misma una campaña gráfica y un sorteo de material entre los nuevos seguidores.

También se ha mejorado la comunicación con los usuarios, estableciendo gregal como sistema óptimo de comunicación, de forma que las solicitudes o preguntas de los usuarios que no pueden ser contestadas directamente por el personal de instalaciones del servicio en una



primera atención, puedan ser incorporados a gregal y resueltas directamente por la persona responsable en un corto periodo de tiempo (plazo 7 día máximo)

Finalmente se renunció al pase de encuestas de instalaciones y competiciones internas por las dificultades técnicas encontradas en el desarrollo y la posible interferencia con el pase de encuestas general de la UPV.