



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS SERVICIO DE DEPORTES

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de Procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	I.[PC 03.11]-02- [SDEP]	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	SDEP	0.0	11.0	14	1	4	NP	No Procede
PC03	I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP			100	100	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP			92,31	100	100%	>=95 %	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-09	Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	SDEP			100	100	100%	>=95%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.122]-12	Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.	SDEP			3	8	8	<=7	Cumplido

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	I.[PC 03.122]-13	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.	SDEP			100	100	100%	>=95%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-14-[SDEP]	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.	SDEP					0,26%	<1%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-15-[SDEP]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	SDEP	103.0	77.0	100	100	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	SDEP			48.281	54.760	55754	NP	No Procede
PC03	I.[PC 03.2]-17	Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA	SDEP			81,45	54,39	59,1	NP	No Procede
PC03	I.[PC 03.2]-18	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.	SDEP			100	100	100%	>= 95 %	Cumplido

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal	Valor mejora
EP-08-PC03	Servicio de Deportes		3,55	

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:

[EPS-2013-2014-PC03-SDEP](#)

[EPS-2013-2014-02-PC03-SDEP](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SDEP	PC03	12	100%	0,42	8	100%	0,75	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SDEP](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

Todos los indicadores mantienen unos resultados similares a los del año anterior, lo que para nosotros es sinónimo de estabilidad en nuestra gestión. Los sistemas de medición están integrados en el funcionamiento diario del servicio y la tendencia estable de los mismos nos afianza en nuestro compromiso con la prestación de un servicio de calidad.

Con el cumplimiento de estos indicadores estamos ofreciendo un mejor servicio al usuario, al poder presentarle en tiempo y forma toda la información necesaria para el uso y disfrute de los espacios deportivos que gestiona el servicio de deportes.

La puesta en funcionamiento de la herramienta de reserva de espacios a través de internet, aspecto este que llevaba un retraso considerable respecto a la gestión de actividades, ha mejorado la eficacia en la gestión, minimizando las posibles desviaciones que suponía el cuadrante manual y a papel que utilizábamos hasta este año.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

Tras las decisión tomada en el ciclo anterior respecto a cómo obtener los resultados de la encuesta de satisfacción, equiparándola al mecanismo utilizado en el PC 11, hemos aumentado el nº de encuestas contestadas relacionadas con este proceso.

Las encuestas muestran niveles parecidos a los años anteriores, aun siendo mejores en la segunda medición realizada en el mes de julio de 2014. Mantenemos un nivel de más de 3,5 puntos sobre una escala de 5. De las observaciones realizadas por los usuarios se han introducido mejoras, las cuales pueden ser la causa de la subida de la segunda medición respecto a la primera.

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que todas han sido resueltas en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)



Aunque nos datos que reflejan los indicadores son positivos y se cumplen en su totalidad, debemos seguir trabajando para mejorar nuestras instalaciones. Aunque éste no es un aspecto que dependa directamente de la gestión técnica, más bien de las decisiones del equipo de gobierno, desde la dirección técnica planteamos con frecuencia las posibles mejoras que necesitan nuestras instalaciones para alcanzar niveles de satisfacción en los usuarios que se acerquen o superen los cuatro puntos.

La aplicación informática sigue mejorando y este aspecto repercute directamente en la mejora de la gestión de los espacios.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Año
	2014
Proceso/s	
Descripción de la mejora	
Causa para su implantación	
Objetivos de la mejora	
Recursos utilizados	
Autorización, en su caso	
Responsables de implantación	
Estado actual de implantación	
Resultados obtenidos	

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Deportes	Año
		2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Comité de Calidad		5

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Año
	2015
Proceso/s	
Descripción de la mejora	
Causa para su implantación	
Objetivos de la mejora	
Recursos previstos	
Responsables de implantación	
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)



12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	SDEP
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.03
Descripción	Quitar el Indicador I.[PC.03.13]-14
Justificación/Objetivo	Este indicador, planteado por la Unidad de Consejería puede tener aplicación en su sistema de gestión, pero a nosotros no nos aporta información relevante, por lo que proponemos salir de este indicador.

Unidad	SDEP
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.03
Descripción	Quitar el Indicador No Integrado 01
Justificación/Objetivo	La salida de los cuadrantes de reserva de instalaciones ya no se hace manualmente al haberse suprimido el cuadrante de papel. Así, la aplicación informática lo hace directamente cada día con una programación fija que tiene dispuesta, por lo que los valores que se obtienen en este caso son siempre fijos y siempre 0. No tiene sentido pues un seguimiento a este hecho.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--