



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC11

### GESTIÓN DE ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS

#### SERVICIO DE DEPORTES

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha:</b> 24/04/2015	<b>Fecha:</b> 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
PC11	I.[PC 11.13]-08	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	SDEP	84.16	83.72	85.64	98,23	95,26%	>= 85 %	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-09	Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	SDEP	50.23	29.7	45.81	52,67	54,03%	NP	No Procede
PC11	I.[PC 11.13]-10	Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	SDEP	56.76	63	56.14	57,52	59,31%	NP	No Procede
PC11	I.[PC 11.13]-11	Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	SDEP				98,99	100,00%	>= 95 %	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-12	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	SDEP				75	66,67%	100%	Incumplido
PC11	I.[PC 11.13]-13	Número total de participantes en competiciones propias.	SDEP	2266.0	2518.0	1967	1594	1564	NP	No Procede



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	I.[PC 11.13]-14	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	SDEP			85	78,26	66,67%	NP	No Procede
PC11	I.[PC 11.13]-15	Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.	SDEP				100	100,00%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-16	Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.	SDEP			100	100	100,00%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-17	Porcentaje de solicitudes web relacionadas con competiciones propias tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	SDEP				100	100,00%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-18	Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.	SDEP			187	109	118	NP	No Procede
PC11	I.[PC 11.13]-19	Porcentaje de participaciones en CAU y CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los Factores de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.	SDEP			100	100	100,00%	100%	Cumplido

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	I.[PC 11.13]-20	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	SDEP	85.71	88.16	93.83	90,53	95,79%	>=90%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-21	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	SDEP			95%	97,06	100,00%	>= 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 Global	Valor mejora	Observaciones
EP-08-PC03	Servicio de Deportes		3,55		
EP-52-PC11	Servicio de Deportes		4,28		
EP-53-PC11	Servicio de Deportes		4,65		
EP-54-PC11	Servicio de Deportes		4,65		
EP-55-PC11	Servicio de Deportes		3,81		
EP-56-PC11	Servicio de Deportes		3,56		

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.

## 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	PC11	12	100%	0,42	8	100%	0,75	-

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

Unidad	DEPORTES	Año	2014
No conformidades preventivas	0		
No conformidades correctivas	1, Incumplimiento del indicador PC 11.13-12		
Total No conformidades	1		
% total de NC cerradas	1		

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

Unidad	DEPORTES	Año	2014
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.:

Este ciclo de gestión que ahora analizamos y como viene siendo habitual en los últimos años, incluimos la memoria técnica del curso 2013/14 en la que se recogen todos aquellos datos que nos son de interés relevante para el conocimiento de lo que hacemos y como lo hacemos. Este informe nos sirve como elementos de entrada en la planificación de cada ciclo de gestión.

La tendencia de nuestros indicadores es estable, en actividades físicas dirigidas en el Campus de Jaén, manteniendo unos valores similares a los de los dos ciclos anteriores. Destacar que seguimos aumentando en el porcentaje de inscripciones vía internet, herramienta que debe ser el futuro de nuestras inscripciones en todas las actividades que programemos, como ya se está realizando en las actividades por usos.

El porcentaje de asistencia media a las actividades también ha subido respecto a la tendencia de años anteriores, motivado por el cambio en la filosofía de nuestras actividades, dejando sólo las más fieles (en cuanto a fidelidad de los usuarios) en el sistema de gestión por turnos, volcando nuestros esfuerzos con la nueva modalidad de actividad por usos.

En el Campus de Linares se mantiene una tendencia estable, con fluctuaciones poco significativas, en todos los indicadores. Con la puesta en marcha del nuevo Campus Científico Tecnológico, estamos convencidos que los indicadores en este campus sufrirán variaciones significativas en el siguiente ciclo de gestión.

En las actividades en el medio natural observamos como mantenemos la estabilidad con respecto al último ciclo de gestión, aumentando tanto el porcentaje de ocupación como el de asistencia. Respecto al porcentaje de actividades encuestadas no hemos cumplido el objetivo marcado en el indicador, aun siendo alto, por lo que se está estudiando para el próximo ciclo, agrupar las encuesta por grupos de modalidades.

Respecto a las competiciones, tanto propias como interuniversitarias, los resultados que dependen de nuestra gestión directa mantienen un estado estable en su tendencia, salvo en el de porcentaje de realización de competiciones propias, que ha descendido. No ha habido respuesta de la comunidad universitaria a este tipo de convocatorias. Estamos trabajando para aumentar este indicador en el ciclo de gestión. En las competiciones interuniversitarias son aquellas cuestiones derivadas de las decisiones de terceros o de la actual situación económica, las que nos hace fluctuar en los resultados obtenidos.



En general estamos satisfechos con los resultados obtenidos y seguimos interpeándonos para conseguir un mayor calado entre los miembros de nuestra comunidad universitaria.

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

En relación a las encuestas, comentar que en este apartado dividimos las encuestas en tres bloques, actividades físicas dirigidas (segmentando los campus de Las Lagunillas y Linares), actividades en la naturaleza y competiciones.

Del análisis de las observaciones y datos obtenidos, desde el comité de calidad se trabaja para mantener e incluso mejorar la percepción que los usuarios tienen de nuestras actividades. La tendencia con respecto a los datos del año anterior es de ligero retroceso en 0,3 puntos, en el Campus de Las Lagunillas, aunque nos mantenemos en niveles por encima de cuatro puntos sobre cinco. En el Campus de Linares se mantiene la tendencia y se eleva 0,4 puntos, con valores similares a los de Jaén.

Las AFN se mantienen en niveles altos de satisfacción, pero también la tendencia con respecto a la





medición del curso anterior refleja datos más bajos. No es alarmante, pues los datos están siempre por encima de 4,5 sobre 5. Es muy difícil mantenerse siempre en esos niveles altos de satisfacción, pero no podemos bajar la guardia en este sentido.

Respecto a las competiciones señalar que los datos se mantienen parecidos a los de los años anteriores, por debajo de 4, lo que nos hace seguir reflexionando para llegar a satisfacer, en mejor medida, las demandas de nuestros usuarios.

Respecto a las quejas y sugerencias, señalar que todas se responden en los plazos establecidos y que la inmensa mayoría corresponden con el campus de Linares. No existen felicitaciones por escrito, pero son muchos los usuarios que verbalmente y con cierta frecuencia manifiestan su agradecimiento por las actividades realizadas, por el trato de los diferentes monitores y por la atención recibida por el personal del servicio.

### 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)

La valoración que realizamos desde el Comité de Calidad del Servicio es positiva, una vez analizados todos los indicadores del ciclo de gestión y revisado las sugerencias aportadas por los usuarios en las encuestas de satisfacción post servicio.

Son muchos los datos que manejamos, incorporadas en el informe técnico que se realiza anualmente, el cual nos sirve como un elemento de entrada significativo a la hora de planificar cada ciclo de gestión.

Motivado por las observaciones de los grupos de interés, se han aplicado algunas modificaciones a la programación de actividades, las cuales han supuesto un salto cualitativo en cuanto a la percepción que los usuarios tienen de los servicios que prestamos.

Estas incorporaciones, unidas a las que están previstas en el siguiente ciclo, esperamos que supongan un efecto diferenciador en cuanto a la oferta de actividades que se programan desde la dirección del servicio.

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

Unidad	Año
Proceso/s	2014
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.11
Descripción	<b>Modificar el Indicador I.[PC 11.13]-12</b>
Justificación/Objetivo	<p>Modificar el número de días de antelación a 7 días en lugar de 10, por varios y diferentes motivos.</p> <p>El primero de ellos es porque tenemos demostrado que es tan ineficaz presentar una oferta al público muy tarde como con demasiada antelación, y con 10 días hay veces que cuando se abre la oferta el usuario puede ya hasta haber olvidado dicha información.</p> <p>También así unificamos con el resto de compromisos de publicación (normativas de competición, calendarios de competición, normativa de reservas periódicas, etc.) que todos tienen estipulado 7 días excepto este, lo que nos lleva a veces al error de pensar que este indicador</p>



	también son 7 días. Modificar también el valor límite a "No procede" y el Valor objetivo a "75%".
--	--

Unidad	SDEP
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.11
Descripción	<b>Modificar el Indicador I.[PC 11.13]-19</b>
Justificación/Objetivo	Los CAU han sufrido modificaciones en sus Reglamentos de tal manera que se permiten inscripciones con 24 horas de antelación, y se gestionan enfrentamientos en plazos inferiores a 7 días, por lo que hay muchas veces que antes de "nacer" la necesidad ya nos vemos fuera de plazos para cumplir nuestro propio indicador. De esta manera se propone suprimir los CAU de este indicador y dejarlo solamente en CEU que presentan normativas mucho más estables.

Unidad	SDEP
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.11
Descripción	<b>Modificar el Indicador No Integrado 3</b>
Justificación/Objetivo	Establecer unos valores que no sean tan sumamente exigentes, pues nos encontramos con modalidades en las que se realizan una sola actividad, y se dan casos en que en esa actividad nadie responde a la encuesta, por lo que siempre hay riesgos altos de quedar fuera de los valores marcados. Modificar el valor límite a "<75%" y el Valor objetivo a "85%".

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

--