



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

## PC 03 GESTIÓN DE ESPACIOS

### SERVICIO DE ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultados 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	1	0,00	NP	
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%	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%	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%	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	8	8	>=7	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultados 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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%	100%	98,91%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-15	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	SDEP	6.0	0.0	0,36	0,13	0,26%	0,17%	0,05%	<b>&lt;=2%</b>	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.2]-16-[SDEP]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	SDEP	103.0	77.0	100	100	100%	100%	100%	<b>100%</b>	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.2]-17	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	SDEP			48.281	54.760	55754	33793 y 15959	27221 (Jaén) y 15130 (Linares)	<b>NP</b>	
PC03	I.[ PC 03.2]-18	Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA	SDEP			81,45	54,39	59,1	76,25% 42,01%	72,53% (Jaén) y 41,32% (Linares)	<b>NP</b>	
PC03	I.[ PC 03.2]-19	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%	100%	100%	<b>&gt;= 95 %</b>	Cumplido



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-08-PC03	Servicio de Deportes	-	3,55	-	10,00%	3,55		5,01%	3,69	
<a href="#">EP-52-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	4,28	-		4,26		22,05%	4,41	
<a href="#">EP-53-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	4,65	-		3,88		37,65%	3,85	
EP-54-PC11	Servicio de Deportes	-	4,65	-		4,46		23,86%	4,47	
<a href="#">EP-55-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	3,81	-		3,97		6,79%	3,76	
<a href="#">EP-56-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	3,56	-		3,56		32%	4,15	

## 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%	2,44	8	100%	1,32	-

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

*Informe resultados Encuesta clima laboral:*

[INF-2015-CL-SDEP](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

La tendencia mostrada por los 11 indicadores se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión, tal y como se puede comprobar en el cuadro de indicadores.

Los dos indicadores no integrados NI.01 y NI. 02 han sufrido cambios. El primero se suprimió en junio de 2015 desde la entrada en funcionamiento de la gestión de reservas de instalaciones por aplicación informática, y la correspondiente supresión del registro en formato papel, la "disposición de las reservas en atención directa con cuatro días de antelación" se hace mecánicamente mediante programación informática, por lo que dicho valor permanece estable en el 100% de los casos. En el otro indicador, hemos suprimido una de las mediciones, dado el bajo nivel de participación de los encuestados y porque estamos trabajando en la línea de los grupos focales, con el asesoramiento del SPE, herramienta que entendemos será más eficaz de cara a conocer lo que los usuarios esperan de la gestión de espacios deportivos.

El sistema para la recogida de datos así como su medición están integrados en el funcionamiento diario del personal que participa en este proceso.

El retroceso en los indicadores de ocupación de espacios registrado en el ciclo anterior se mantiene por el mismo motivo. Entendemos y esperamos que las medidas adoptadas por el equipo de gobierno en este sentido puedan reflejar, en el siguiente ciclo, una mejora en estos indicadores.

La tendencia del indicador nº 16, nº de usos de las salas de musculación y cardio, tanto en Jaén como en Linares es decreciente. En el caso de Linares, la apertura del Campus Científico Tecnológico debe suponer un aumento de éste indicador para el próximo ciclo. En cuanto al campus de Jaén, las medidas adoptadas en el inicio del curso académico (Bono UJA.Deporte) y los cambios de espacios deportivos que se prevén para el último trimestre del año darán un nuevo impulso a los datos de uso de estos espacios deportivos.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

La tendencia en las encuestas, en comparación a los últimos ciclos de gestión es positiva. Mantenemos un nivel de más de 3,5 (3,69) puntos sobre una escala de 5.

No obstante el índice de respuesta en las mismas es muy bajo, rondando el 5% de los usuarios/as



encuestado. Tal y como hemos comentado en el apartado anterior, hemos suprimido una de las mediciones, dado el bajo nivel de participación de los encuestados y porque estamos trabajando en la línea de los grupos focales, con el asesoramiento del SPE, herramienta que entendemos será más eficaz de cara a conocer lo que los usuarios esperan de la gestión de espacios deportivos.

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que han disminuido respecto al ciclo anterior, todas han sido resueltas en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos, y sigue siendo mayoritario el procedente del Campus de Linares. De estas quejas y sugerencias se han adoptado medidas de mejora en los servicios prestados.

Las felicitaciones siguen siendo sobre todo verbales, bien presencialmente o por teléfono. No hemos registrado ninguna por escrito, salvo comentarios positivos en las observaciones emitidas en las encuestas de satisfacción.

### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.**

Los resultados obtenidos de satisfacción en las encuestas se comunican a nivel interno, entre los técnicos del servicio a través de correo y en el espacio restringido de nuestra web.

No se ha establecido ningún mecanismo de comunicación a los usuarios.

### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

Tal y como ha quedado registrado en el anexo II: propuesta del sistema de objetivos para el control y mejora de los resultados de las encuestas post-servicio, presentado al SPE, se trabajará en la línea de sostener aquellos resultados que se encuentran en niveles óptimos de satisfacción, entendiendo que las mejoras aplicadas para el siguiente ciclo revertirán en el aumento de los niveles de satisfacción.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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, seguimos trabajando para mejorar el servicio que damos en nuestras instalaciones.

Esta mejora viene motivada por los análisis de los resultados y de las observaciones de los usuarios manifestadas a través de las encuestas de satisfacción. La sustitución del césped artificial, la compra de equipamiento deportivo para la



sala de musculación, las mejoras en la reservas a través de internet, por ejemplo, son fruto de este trabajo. Los resultados de estas mejoras esperamos que queden reflejadas en los indicadores del siguiente ciclo de gestión.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Demanda de los usuarios	
<b>Proceso:</b>	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas			
<b>Descripción:</b>	Adecuación de nuevos espacios deportivos en el Pabellón del Campus de Linares. Concretamente para la realización de "Entrenamiento en Suspensión" y "Ciclo Indoor Virtual"			
<b>Causa:</b>	Demandas de los usuarios en relación a la oferta de nuevas actividades.			
<b>Objetivo:</b>	Ampliar la oferta de actividades y optimización de los recursos			
<b>Recursos:</b>	Pantalla, ordenador con acceso a red, proyector y anclajes en la estructura			
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Adecuarlo antes del inicio del curso académico			
<b>Prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2016	<b>Finalización:</b>	Septiembre 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Al crearse un nuevo espacio para dos nuevas actividades, la respuesta de los usuarios ha sido positiva, con un buen nivel de ocupación de la actividad y satisfacción en la mejora de la instalación.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				





<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Demanda de los usuarios	
<b>Proceso:</b>	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas			
<b>Descripción:</b>	Ampliación de las horas de uso de las salas de musculación y cardio en el pabellón del Campus de Linares.			
<b>Causa:</b>	Equiparar con las horas de uso en el campus de Jaén.			
<b>Objetivo:</b>	Ampliar la oferta de uso de instalaciones deportivas.			
<b>Recursos:</b>	Propios			
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Adecuarlo antes del inicio del curso académico			
<b>Prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2016	<b>Finalización:</b>	Septiembre 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Al ampliar el horario de uso se ha generado la afluencia de usuarios en esa nueva franja horaria.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de calidad	5	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	DEPORTES	Año	2017
<b>Proceso/s</b>	PC03		
<b>Descripción de la mejora</b>	Introducir el pago de Bono UJA Deporte anual en el proceso de automatrícula.		
<b>Causa para su implantación</b>	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Facilitar al alumno la adquisición del Bono UJA Deporte evitando el trámite que existe en la actualidad para esta nueva herramienta.		
<b>Recursos previstos</b>	Adaptación del software de gestión y proceso de automatrícula		
<b>Responsables de implantación</b>	Director Técnico del servicio		

<b>Previsión de Resultados</b>	Optimizada para el inicio del proceso de automatrícula para el curso 2017/18.
<b>Grado de prioridad</b>	Alta

<b>Unidad</b>	DEPORTES	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC03		
<b>Descripción de la mejora</b>	Registrar en las picadas de los accesos de musculación de Jaén y Linares, de qué forma se hizo la picada (tipo de bono, ticket)		
<b>Causa para su implantación</b>	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Facilitar la identificación del tipo de acceso en función de la categoría del usuario.		
<b>Recursos previstos</b>	Adaptación del software de gestión		
<b>Responsables de implantación</b>	Director Técnico del servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Optimizada para el inicio del curso 2017/18.		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

<b>Unidad</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Justificación/Objetivo</b>	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

--