



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 11 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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.

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

**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	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 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%	100,00%	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%	100,00%	>=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%	100,00%	>=95%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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
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%	>=95%	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%	<=2%	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%	100,00%	100%	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)	NP	

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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)	NP	
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%	100,00%	>= 95 %	Cumplido
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%	94,74%	84,59%	>= 85 %	Incumplido
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%	60,57%	63,59%	NP	
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%	60,04%	55,54%	NP	
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	SDEP				98,99	100,00%	100,00%	100,00%	>= 95 %	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
		hábiles.										
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 siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	SDEP				75	66,67%	100,00%	100,00%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-13	Número total de participantes en competiciones propias.	SDEP	2266.0	2518.0	1967	1594	1564	1557	1379	NP	
PC11	I.[PC 11.13]-14	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	SDEP			85	78,26	66,67%	66,67%	80,85%	NP	
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	SDEP				100	100,00%	100,00%	100,00%	100%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
		inicio del periodo de inscripción de la misma.										
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%	100,00%	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%	100,00%	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	178	190	NP	

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC11	I.[PC 11.13]-19	Porcentaje de participaciones en 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%	100,00%	100,00%	100%	Cumplido
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%	91,10%	79,64%	>=90%	Incumplido
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%	100,00%	100,00%	>= 95 %	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. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-08-PC03	Servicio de Deportes	-	3,55	-	10,00%	3,55		5,01%	3,69	
EP-52-PC11	Servicio de Deportes	-	4,28	-		4,26		22,05%	4,41	
EP-53-PC11	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	
EP-55-PC11	Servicio de Deportes	-	3,81	-		3,97		6,79%	3,76	
EP-56-PC11	Servicio de Deportes	-	3,56	-		3,56		32%	4,15	

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

Pulse sobre el código de encuesta 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 Felicitaciones
SDEP	PC11	12	100%	2,44	8	100%	1,32	-

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

Unidad	SDEP	Año	2016
No conformidades preventivas	0		
No conformidades correctivas	1		
Total No conformidades	1		
% total de NC cerradas	100%		

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 de nuestros indicadores es estable en la mayoría de los indicadores, aunque en actividades físicas dirigidas ha disminuido el porcentaje de ocupación medio punto por debajo del valor objetivo. Por ello se han adoptado medidas encaminadas a mejorar estos resultados, intentando hacer la oferta más atractiva e implementando el bono UJA Deporte que esperamos den los resultados que esperamos.

El porcentaje de asistencia media a las actividades, tal y como señalábamos antes, sobre todo en el último trimestre nos impulsa a buscar soluciones, en las que ya estamos trabajando y espero se reflejen en el siguiente ciclo de gestión.

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.

El porcentaje de inscripciones a través del campus virtual sigue en aumento y con las medidas de pago que se modificaran en el siguiente ciclo de gestión esperamos que se convierta en un porcentaje superior al 80%.

En las actividades en el medio natural notamos una pequeña disminución en la ocupación de las actividades, por debajo del valor objetivo. La externalización de algunas de las actividades y los cambios de fechas provocados casi por cuestiones de dirección política reflejan datos no positivos. Estamos en la línea de recuperar el espacio perdido y podremos comprobar en el siguiente ciclo de gestión si da resultados positivos.

Respecto a las competiciones, tanto propias como interuniversitarias, los resultados que dependen de nuestra gestión directa mantienen una 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 el trabajo realizado aunque no se refleje directamente en 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 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 puntos en competiciones internas y más de 4 en CAU y CEU 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 informe del PC03 y dado el bajo nivel de participación de los encuestados, 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 nuestras actividades.

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, entendiéndose 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 los datos que reflejan los indicadores son positivos en su mayoría, seguimos trabajando para mejorar el servicio que damos a nuestros usuarios.

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 incorporación del bono UJA Deporte, aglutinando las actividades por usos y el acceso a la salas de musculación y cardio, estamos convencidos que arrojarán datos muy significativos que podremos valorar en el siguiente informe del ciclo de gestión.

La incorporación de nuevas actividades en el Campus de Linares está produciendo un efecto positivo en cuanto al porcentaje de ocupación de las mismas.

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

Código:		Naturaleza de la mejora:	Demanda de los usuarios	
Proceso:	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales			
Unidad/es:	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas			
Descripción:	Adecuación de nuevos espacios deportivos en el Pabellón del Campus de Linares. Concretamente para la realización de "Entrenamiento en Suspensión" y "Ciclo Indoor Virtual"			
Causa:	Demandas de los usuarios en relación a la oferta de nuevas actividades.			
Objetivo:	Ampliar la oferta de actividades y optimización de los recursos			
Recursos:	Pantalla, ordenador con acceso a red, proyector y anclajes en la estructura			
Responsable:	Director Técnico del Servicio			
Previsión de resultados:	Adecuarlo antes del inicio del curso académico			
Prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio 2016	Finalización:	Septiembre 2016
Descripción de resultados obtenidos:	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.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				



--	--

Código:	Naturaleza de la mejora: Acceso a actividades
Proceso:	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales
Unidad/es:	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas
Descripción:	Creación del bono "UJA Deporte"
Causa:	Búsqueda de mejoras para los usuarios en el acceso a las diferentes salas y actividades.
Objetivo:	Ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria una herramienta atractiva y cómoda para el acceso a las salas de musculación y cardio y a las diferentes actividades por usos.
Recursos:	propios
Responsable:	Director Técnico del Servicio
Previsión de resultados:	Adecuarlo antes del inicio del curso académico 2016/17
Prioridad:	Alta
Fecha de Autorización de la Gerencia:	
Desarrollo temporal:	Inicio: Junio 2016 Finalización: Septiembre 2016
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha puesto en funcionamiento en la fecha indicada y los indicios nos inclinan a pensar que los resultados de medición al acabar el curso académico serán satisfactorios.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	Naturaleza de la mejora: Acceso a actividades
Proceso:	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales
Unidad/es:	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas
Descripción:	Mejora de la Plataforma "Competiciones" en SIGED
Causa:	Mejora el proceso de inscripción en las competiciones internas
Objetivo:	Facilitar al usuario la inscripción y seguimiento de la misma en las competiciones internas
Recursos:	Implantación de la Mejora en SIGED
Responsable:	Director Técnico del Servicio
Previsión de resultados:	Óptimos.
Prioridad:	Alta
Fecha de Autorización de la Gerencia:	
Desarrollo temporal:	Inicio: Enero 2016 Finalización: abril 2016

**Descripción de resultados obtenidos:**

Se ha mejorado el proceso de inscripción en las diferentes competiciones internas.

Verificación de resultados en auditoría, si procede:

(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
Proceso/s	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Modificar en el software de gestión las ventanas de usuario adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio.		
Causa para su implantación	Dificultad para la obtención de datos		
Objetivos de la mejora	Mejorar el proceso de adquisición de datos significativos y válidos para nuestra gestión.		
Recursos previstos	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Operativo para el inicio del curso académico		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	DEPORTES	Año	2017
Proceso/s	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Modificar en el software de gestión las ventanas de actividades, sobre todo en la pestaña listas de espera, adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio.		

Causa para su implantación	Dificultad para la obtención de datos
Objetivos de la mejora	Mejorar el proceso de gestión de las inscripciones en actividades.
Recursos previstos	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio
Previsión de Resultados	Operativo para el inicio del curso académico
Grado de prioridad	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).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

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

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

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

(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.