



# 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> Cargos: Jefe de Servicio/Unidad	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b> Cargos: Gerente
<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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.11]-02-[SDEP]	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SDEP	14	1	4	1	0,00	0	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.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SDEP	100	100	100%	100%	100,00%	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.	Continua	SDEP	92,31	100	100%	100%	100,00%	93,33%	>=95 %	Incumplido
PC03	I.[ PC 03.121]-09	Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.	Continua	SDEP	100	100	100%	100%	100,00%	100%	>=95%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	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.	Anual	SDEP	3	8	8	8	8	61	<b>&gt;=7</b>	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.	Por convocatoria	SDEP	100	100	100%	100%	98,91%	100%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-15	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	Semestral	SDEP	0,36	0,13	0,26%	0,17%	0,05%	0%	<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	Continua	SDEP	100	100	100%	100%	100,00%	100%	<b>100%</b>	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.2]-17	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	Mensual	SDEP	48.281	54.760	55754	33793 y 15959	27221 (Jaén) y 15130 (Linares)	31051 (jaén) 12203 (linares)	<b>NP</b>	

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.2]-18	Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA	Mensual	SDEP	81,45	54,39	59,1	76,25% 42,01%	72,53% (Jaén) y 41,32% (Linares)	71.75% (jaén) 40,12% (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.	Continua	SDEP	100	100	100%	100%	100,00%	100%	>= 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			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	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		Activa-No realizada		

## 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	14	100%	0,93	6	100%	1,35	-

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

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

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SDEP](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/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.

El indicador no integrado NI.02 se suprime en este ciclo de gestión. Hemos solicitado al SPE la incorporación de las encuestas en las que se realizan a nivel general por la mayoría de los servicios de nuestra universidad, 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.

#### **B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/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 sobre una escala de 5.

Como hemos comentado ya en estos dos últimos ciclos de gestión el índice de respuesta en las mismas es muy bajo, no superando el 5% de los usuarios/as encuestados. Tal y como hemos comentado en el apartado anterior, hemos suprimido las mediciones y 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.

**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.**

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 2017: (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.

De estas sugerencias nacen acciones que pretenden mejorar el servicio que prestamos. Las acciones acometidas respecto al espacio UJA.Gym, la mejora que se está produciendo en las pistas de pádel y la que se espera que pueda producirse en 2018 respecto a la sala de musculación provocarán un aumento en la valoración de los usuarios respecto al servicio prestado.



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas		
<b>Descripción:</b>	Introducir el pago de Bono UJA Deporte anual en el proceso de automatrícula.		
<b>Causa:</b>	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.		
<b>Objetivo:</b>	Facilitar al alumno la adquisición del Bono UJA Deporte evitando el trámite que existe en la actualidad para esta nueva herramienta.		
<b>Recursos:</b>	Adaptación del software de gestión y proceso de automatrícula		
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Adecuarlo para el inicio del proceso de automatrícula para el Curso Académico 2017/2018		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2017	<b>Finalización:</b> Diciembre 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han solicitado más de 250 Bonos UJA Deporte con la matrícula. Datos muy positivos para tratarse del primer año de implantación.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas		
<b>Descripción:</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:</b>	Implementación del bono UJA Deporte en el ciclo de gestión anterior.		
<b>Objetivo:</b>	Facilitar la identificación del tipo de acceso en función de la categoría del usuario.		
<b>Recursos:</b>	Adaptación del software de gestión		
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Optimizada para el inicio del curso 2017/18.		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Setiembre 2017	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se puede identificar de forma diferenciada qué picada se ha realizado para acceder a las salas de musculación y cardio y a las Actividades Físicas por Usos.		



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 2017.

Unidad	Deportes	Año	2017
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 2018.

Unidad	DEPORTES	Año	2018
Proceso/s	PC 03		
Descripción de la mejora	Control de acceso en la nueva sala de musculación		
Causa para su implantación	Adecuación de un nuevo espacio en el edificio de alojamientos		
Objetivos de la mejora	Poder controlar el acceso y uso de los aparatos ubicados en la nueva sala		
Recursos previstos	Los presupuestados por Gerencia y el Secretariado de Infraestructuras		
Responsables de implantación	Director Técnico		
Previsión de Resultados	Implantado antes del fin del ciclo.		
Grado de prioridad	Alta		

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

### 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso	Año	2018
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 2018\*

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.**