



# 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b> Cargo: 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
PC11	I.[PC 11.13]-08	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	85.64	98,23	95,26%	94,74%	84,59%	84,18%	<b>&gt;= 85 %</b>	Incumplido
PC11	I.[PC 11.13]-09	Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	Continua	SDEP	45.81	52,67	54,03%	60,57%	63,59%	56,32%	<b>NP</b>	
PC11	I.[PC 11.13]-10	Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	56.14	57,52	59,31%	60,04%	55,54%	51,76%	<b>NP</b>	
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.	Continua	SDEP		98,99	100,00%	100,00 %	100,00 %	99%	<b>&gt;= 95 %</b>	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 siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	Por convocatoria	SDEP		75	66,67%	100,00 %	100,00 %	100%	<b>100%</b>	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
PC11	I.[PC 11.13]-13	Número total de participantes en competiciones propias.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	1967	1594	1564	1557	1379	1259	NP	
PC11	I.[PC 11.13]-14	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	85	78,26	66,67%	66,67%	80,85%	78%	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 inicio del periodo de inscripción de la misma.	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	SDEP		100	100,00%	100,00 %	100,00 %	100%	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.	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	SDEP	100	100	100,00%	100,00 %	100,00 %	100%	100%	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
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.	Continua	SDEP		100	100,00%	100,00 %	100,00 %	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-18	Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.	Por convocatoria de participación	SDEP	187	109	118	178	190	226	NP	
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.	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	SDEP	100	100	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-20	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	Continua	SDEP	93.83	90,53	95,79%	91,10%	79,64%	78,50%	>=90%	Incumplido

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
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.	Continua	SDEP	95%	97,06	100,00%	100,00 %	100,00 %	97,14%	<b>&gt;= 95 %</b>	Cumplido

***Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.***



## 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
<a href="#">EP-52-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	4,28	-		4,26		22,05%	4,41		18,00%	4,33	
<a href="#">EP-53-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	4,65	-		3,88		37,65%	3,85		44,40%	4,44	
<a href="#">EP-54-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	4,65	-		4,46		23,86%	4,47		11,00%	4,52	
<a href="#">EP-55-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	3,81	-		3,97		6,79%	3,76		16,60%	3,47	
<a href="#">EP-56-PC11</a>	Servicio de Deportes	-	3,56	-		3,56		32%	4,15		21,24%	3,97	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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	14	100%	0,93	6	100%	1,23	-

## 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 de nuestros indicadores se mantiene estable. La implementación introducida el año pasado (Bono UJA.Deporte) está dando resultados positivos, fidelizando a nuestros usuarios.

En el Campus de Linares se mantiene una tendencia estable, con fluctuaciones poco significativas, en todos los indicadores.

El porcentaje de inscripciones a través del campus virtual sigue en aumento y esperemos que se mantenga durante el siguiente ciclo de gestión.

En las actividades en el medio natural mantenemos los niveles del ciclo anterior. LA medidas adoptadas desde gerencia respecto a la masa salarial y el sistema de evaluación de la asistencia en las diferentes titulaciones hace difícil encontrar la medida exacta para recuperar los niveles de participación de años anteriores.

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 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 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 en competiciones internas y más de 4 en CAU y CEU sobre una escala de 5.

Al igual que comentábamos en el informe de seguimiento del PC03, las encuestas las vamos a introducir en sistema general de encuestas y trabajaremos 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.**

Trabajamos 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 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, incorporado al concepto UJA.Gym aglutinando las actividades por usos y el acceso a la salas de musculación y cardio, está cumpliendo con las expectativas que nos habíamos planteado.



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

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas		
<b>Descripción:</b>	Modificar en el software de gestión las ventanas de usuario adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio.		
<b>Causa:</b>	Dificultad para la obtención de datos.		
<b>Objetivo:</b>	Mejorar el proceso de adquisición de datos significativos y válidos para nuestra gestión.		
<b>Recursos:</b>	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software		
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2017	<b>Finalización:</b> Septiembre 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se mejora la operatividad y eficiencia en el trabajo diario.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Físicas y Deportivas		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Causa:</b>	Dificultad para la obtención de datos		
<b>Objetivo:</b>	Mejorar el proceso de gestión de las inscripciones en actividades.		
<b>Recursos:</b>	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software		
<b>Responsable:</b>	Director Técnico del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Operativo para el inicio del curso académico		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>			



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

## 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	PC11		
Descripción de la mejora	Implementación del perfil usuario en el SIGED		
Causa para su implantación	Dar un mejor servicio al usuario		
Objetivos de la mejora	Habilitar la pestaña "perfil de usuario" para que este pueda consultar su histórico y su estado actual respecto a nuestro servicio sin necesidad de acudir presencialmente a nuestras oficinas.		
Recursos previstos	Implantación de la Mejora en SIGED		
Responsables de implantación	Director Técnico del Servicio		
Previsión de Resultados	Implementación antes de finalizar el año.		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)		

(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.**

--