



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

## PC 11 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ATOS 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>	<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. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-08	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	98,23	95,26%	94,74%	84,59%	84,18%	<b>&gt;= 85 %</b>	86,25%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-09	Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	Continua	SDEP	52,67	54,03%	60,57%	63,59%	56,32%	<b>NP</b>	56,88%	
PC11	I.[PC 11.13]-10	Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	57,52	59,31%	60,04%	55,54%	51,76%	<b>NP</b>	54,67%	
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>	99,48%	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>	100%	Cumplido



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-13	Número total de participantes en competiciones propias.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	1594	1564	1557	1379	1259	NP	948	
PC11	I.[PC 11.13]-14	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	78,26	66,67%	66,67%	80,85%	78%	NP	86,11%	
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%	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	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	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.	Continua	SDEP	100	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	100,00%	Cumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-18	Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.	Por convocatoria de participación	SDEP	109	118	178	190	226	NP	266	
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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-20	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	Continua	SDEP	90,53	95,79%	91,10%	79,64%	78,50%	>=90%	88,64%	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.	Continua	SDEP	97,06	100,00%	100,00%	100,00%	97,14%	>= 95 %	93,33%	Incumplido



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

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

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
<a href="#">EP-52-PC11</a>	Servicio de Deportes		4,26		22,05%	4,41		18,00%	4,33			4,61	
<a href="#">EP-53-PC11</a>	Servicio de Deportes		3,88		37,65%	3,85		44,40%	4,44		14,67%	4,09	
<a href="#">EP-54-PC11</a>	Servicio de Deportes		4,46		23,86%	4,47		11,00%	4,52		40,40%	4,72	
<a href="#">EP-55-PC11</a>	Servicio de Deportes		3,97		6,79%	3,76		16,60%	3,47		7,90%	3,73	
<a href="#">EP-56-PC11</a>	Servicio de Deportes		3,56		32%	4,15		21,24%	3,97			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 Felicitaciones
*SDEP	PC11	7	100%	1,19	4	100%	3,30	4

\*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC11.y PC03

Se ha producido un aumento en el número de felicitaciones, motivado por la organización de la Universidad de Jaén durante el año 2018 de catorce Campeonatos de España Universitarios y por la concesión del Premio Nacional del Deporte 2018 Trofeo Joaquín Blume, a la Universidad o centro escolar más destacada en el fomento del Deporte, concedido por el Ministerio de Cultura y Deporte a través del Consejo Superior de Deportes.

En este sentido, se conservan algunos correos de felicitación por la organización de los CEU2018, algún correo de felicitación por el Premio Nacional del Deporte, otra serie de comentarios de felicitación en nuestra página de Facebook, tanto por la organización de los Campeonatos como por la concesión del Premio Nacional del



Deporte 2018, a los que podemos sumar las felicitaciones del Rector y miembros del Equipo de Gobierno mediante llamadas y wasap por este último logro.

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

No procede

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

Unidad	SDEP	Año	2018
No conformidades de auditoría	1		
% total de NC cerradas	100%		

## 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 2018/tendencias.:

La tendencia de nuestros indicadores se mantiene estable, con ligera tendencia al alza. La implementación del Bono UJA.Deporte, introducida desde hace un par de años, continúa con una evolución de resultados positivos y es cada vez mayor su tramitación y demanda, fidelizando cada vez más a nuestros usuarios.

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

El porcentaje de asistencia a las actividades sigue en aumento (en torno a un 3% más que en el año 2018) y esperamos que se mantenga durante el siguiente ciclo de gestión. Por otra parte, las inscripciones por universidad virtual se mantienen estables, en torno al 57%.

En las actividades en el medio natural, si bien nos mantenemos ligeramente por debajo del umbral de ocupación de plazas marcado, es cierto que se ha producido un repunte en la ocupación, pasando a estar próximos al valor límite del 90%. No ayuda a esto, como se ha planteado en informes anteriores, las limitaciones horarias al desempeño de los técnicos en horarios fuera del propio de sus turnos de trabajo y también la limitación de horas extras de trabajo, que, junto con el sistema de evaluación de la asistencia en las diferentes titulaciones del alumnado, hacen difícil encontrar la medida exacta para recuperar los niveles de ocupación de años atrás. En este sentido, o conseguimos proyectar más actividades a los horarios de ocio de nuestros usuarios o el margen de mejora se estrecha enormemente.



Respecto a las competiciones, tanto propias como interuniversitarias, los resultados que dependen de nuestra gestión directa mantienen un estado estable en su tendencia, destacando que hemos logrado aumentar algo el porcentaje de realización de competiciones propias.

En las competiciones interuniversitarias destacar la organización por parte de la Universidad de Jaén de 14 Campeonatos de España Universitarios en este ciclo de 2018, todo un hito para nuestra institución, lo que nos ha proyectado al primer plano de la actualidad nacional deportiva universitaria y nos ha valido el reconocimiento general, culminado en la consecución del Premio Nacional del Deporte 2018 Trofeo Joaquín Blume a la Universidad o centro escolar más destacada en el fomento del Deporte, concedido por el Consejo Superior de Deportes y que recibiremos de la Casa Real en próximas fechas.

En general estamos satisfechos con el trabajo realizado más allá de que todo este enorme esfuerzo se plasme en mayor o menor medida en los resultados obtenidos en nuestros indicadores. En este sentido, seguimos interpeándonos para conseguir un mayor calado entre los miembros de nuestra comunidad universitaria.

Se adjunta documento histórico de registros de indicadores.

#### **B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:**

La tendencia en las encuestas, en comparación a los últimos ciclos de gestión, sigue siendo positiva. Mantenemos el nivel en competiciones internas aproximándonos al valor 4, y superándolo 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 para este proceso han aumentado significativamente, reforzadas por la organización de 14 Campeonatos de España Universitarios y la concesión del Premio Nacional del Deporte 2018 Trofeo Joaquín Blume a la Universidad o Centro Escolar que más se ha distinguido durante el año por su labor de promoción y fomento del deporte. Las mismas siguen siendo sobre todo verbales, bien presencialmente o por teléfono. También lo han sido a través de la página del Servicio en Facebook, recepción de wasap y correos electrónicos especialmente en el de ceu2018@ujaen como decíamos con motivo de la organización de esos CEU 2018. Además, se han registrado algunos comentarios positivos en las observaciones emitidas en las encuestas de satisfacción.

Por lo demás, se mantiene la solicitud al SPE para la incorporación de las encuestas al formato de las que se realizan a nivel general en la UJA por la mayoría de los Servicios y Unidades de nuestra universidad. Igualmente sería interesante poder avanzar en este planteamiento de encuesta con el fin de palpar la opinión también de aquellos que no hacen uso de nuestra oferta deportiva y poder concluir alguna línea común que nos identifique líneas de actuación. En caso que no sea posible, deberíamos explorar otras líneas de actuación sobre las que se está comenzando a





trabajar en modo borrador, para llegar con otros formatos a nuestros usuarios reales y potenciales. Entre estas, contemplamos formatos como las reuniones con grupos focales o las encuestas en aularios con voluntarios/colaboradores del Servicio.

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que se ha recibido una sola, la cual ha sido resuelta en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos.

**Se adjunta informes de satisfacción de actividades del ciclo de gestión 2018.**

### **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 del correo electrónico y se ponen a disposición de los mismos en el espacio restringido de la web del Servicio (<https://www.ujaen.es/servicios/safyd/area-restringida-del-personal-del-servicio-de-deportes>) y en las carpetas compartidas en el entorno del Servicio en Drive.

### **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, con el fin de que las mejoras aplicadas para el siguiente ciclo reviertan en el aumento de los niveles de satisfacción.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

Los datos recogidos en los indicadores nos muestran unos resultados positivos. Este Servicio seguirá trabajando en el afán de la mejora de los servicios que prestamos, motivada por el análisis de los resultados y de las opiniones y demandas de los usuarios manifestadas a través de los diferentes cauces de comunicación existentes al respecto.

En este sentido, en este año 2018 se ha consolidado el Bono UJA.Deporte como herramienta que permite la variedad en el acceso a la oferta de actividades.

En cuanto al grado de aplicación de las acciones de mejora asociadas a los riesgos y oportunidades existentes, pasamos a describir el estado actual de las mismas:

#### **1. Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica.**

En reunión de 5 de octubre del Comité de Calidad se ha realizado el análisis de los medios utilizados para detectar estas necesidades y expectativas de usuarios, se han tomado una serie de decisiones: continuar con las encuestas post-servicio si bien se plantea reordenar su frecuencia (bajar a una anual) e introducir nuevos



sistemas, como las encuestas presenciales tanto en instalaciones y competiciones propias, como por el Campus para captar a no usuarios y testarlos; encuestas puntuales sobre alguna única cuestión en redes sociales, reuniones con grupos de interés, etc. Las encuestas in-situ tenemos previstas iniciarlas a finales de enero con la incorporación del práctico curricular solicitado a la titulación de Estadística. Las reuniones de grupo de interés comenzaban la primera semana de diciembre en Linares, pero se tuvieron que modificar por problemas de agenda y de la disponibilidad del poco personal con el que cuenta el Servicio. Actualmente, por problemas de personal, se están barajando las opciones de iniciarlas en el mes de mayo o en el de octubre de 2019.

## 2. Agilizar y ejecutar los mecanismos propios de la institución para acelerar la cobertura de bajas ante déficit de personal.

Reunión con Gerencia donde se planteó la necesidad de cubrir las dos plazas que actualmente están sin cubrir (tres una vez se ha firmado la nueva RPT). De momento se han iniciado los procesos internos de cobertura de la jefatura de servicio y de un grupo II por jubilación, si bien ambas no suponen el aumento de efectivos sino únicamente la promoción del personal, por lo que no hay proyección a 1-2 años vista de recuperar alguno de los dos efectivos que faltan.

## 3. Establecer un mecanismo de difusión directo con el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional que garantice el envío y la recepción de la información a las áreas de Deportes de los MMCC locales de forma ágil y rápida.

Se ha establecido contacto con el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección institucional para coordinar el envío de información. Así, se ha establecido el mecanismo para remitir nota de prensa periódica (en un principio con carácter semanal) y nota de prensa extraordinaria (cuando surja una información relevante). También se ha establecido el retomar la agenda deportiva semanal, de tal manera que el jueves-viernes se remite la agenda de la semana siguiente, y este Vicerrectorado le da difusión por los cauces propios que tiene establecidos (redes sociales, web, etc.).

## 4. Establecer un Plan para aumentar la presencia en los Campus de las Lagunillas y Científico-tecnológico de Linares.

Se ha realizado el estudio de los lugares de información que el Servicio tiene en los diferentes Campus, estando en fase de análisis para ampliar los espacios de imagen del Servicio. En estos momentos se ha incorporado el envío de elementos de difusión a dos tabloneros del Campus científico-tecnológico de Linares.

## 5. Coordinar con el Servicio de Contratación y Patrimonio los diferentes plazos, en especial los de convocatoria, análisis de proyectos, resolución, adjudicación e inicio de prestación de servicios.

Se ha contactado con el Servicio de Contratación y patrimonio para la realización de tres pliegos de prescripciones técnicas. En estos contactos se han sentado las bases de manera verbal para la comunicación, quedando pendiente de plasmar una serie de avisos para casar los procesos con los inicios de curso académico.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

<b>Código:</b>	157-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva encuesta post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implementación del perfil usuario en el SIGED		



<b>Causa para su implantación:</b>	Dar un mejor servicio al usuario		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	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.		
<b>Recursos previstos:</b>	Implantación de la Mejora en SIGED		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implementación antes de finalizar el año.		
<b>Grado de prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Noviembre de 2018	<b>Finalización:</b> Primer trimestre de 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha definido por parte del Servicio las particularidades que ha de tener el perfil de usuario para visión web de los usuarios. Se ha transmitido estas condiciones a la empresa Elelog para su valoración económica, no habiéndola recibido aún a fecha de hoy. Una vez se reciba, se valorará si es asumible y se procederá a su ejecución. Un cambio en la ley de contratos obliga a una nueva relación con este tipo de Servicios, provocando que este contrato tenga que convocarse a través de pliego de prescripciones técnicas. Esta adaptación está retrasando la operación, por lo que hasta que no se adjudique para 2019 el contrato de mantenimiento de esta aplicación SIGED que actualmente está en fase borrador no se podrá encargar esta mejora.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

<b>Código:</b>	<b>158-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva encuesta post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Obtención de información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos propios del Servicio.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable del Servicio		



<b>Previsión de resultados:</b>	<p>Impacto en los resultados del proceso: Detectamos de manera más eficaz las necesidades que nuestros usuarios demandan de nuestros servicios. Mecanismos para la evaluación: Reunión Comité de Calidad interno para analizar los medios utilizados para detectar necesidades y expectativas de usuarios. Análisis y propuestas de modificación. (si/no) Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Reunión Comité de Calidad interno y propuesta de modificación, si procede. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. Plazo: noviembre de 2018.</p>		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2018	<b>Finalización:</b> Noviembre de 2018 (pospuesto enero 2019)
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>En reunión de 5 de octubre del Comité de Calidad se ha realizado el análisis de los medios utilizados para detectar estas necesidades y expectativas de usuarios, se han tomado una serie de decisiones: continuar con las encuestas post-servicio si bien se plantea reordenar su frecuencia (bajar a una anual) e introducir nuevos sistemas, como las encuestas presenciales tanto en instalaciones y competiciones propias, como por el Campus para captar a no usuarios y testarlos; encuestas puntuales sobre alguna única cuestión en redes sociales, reuniones con grupos de interés, etc. Las encuestas in-situ tenemos previstas iniciarlas a finales de enero con la incorporación del práctico curricular solicitado a la titulación de Estadística. Las reuniones de grupo de interés comenzaban la primera semana de diciembre en Linares, pero tuvimos que modificar por problemas de agenda y de disponibilidad del poco personal del Servicio. La misma se ha tenido que aplazar a finales de enero una vez finalice el periodo de exámenes.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

<b>Código:</b>	159-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva encuesta post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Agilizar y ejecutar los mecanismos propios de la institución para acelerar la cobertura de bajas ante déficit de personal.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la capacidad del Servicio para poder atender todas las necesidades del volumen de gestión que contiene.		
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos propios del Servicio.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	<p>Impacto en los resultados del proceso: Se cubren las plazas libres disponibles en el Servicio y se procede a un reparto natural de las tareas propias de cada escala laboral. Mecanismos para la evaluación: Comunicación a la Gerencia de la necesidad de cubrir ágil y rápidamente el déficit de personal en los grupos destinados planificar y organizar la gestión del Servicio. (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Comunicación a la Gerencia. Plazo: septiembre de 2018.</p> <p>Reunión Comité de Calidad interno para analizar los medios utilizados para detectar necesidades y expectativas de usuarios. Análisis y propuestas de modificación. (si/no) Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. (si/no)</p>		



	Grado de implantación: Fase 1. Reunión Comité de Calidad interno y propuesta de modificación, si procede. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Puesta en práctica de los nuevos medios, si procede. Plazo: noviembre de 2018.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2018	<b>Finalización:</b> Septiembre de 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Reunión con Gerencia donde se planteó la necesidad de cubrir las dos plazas que actualmente están sin cubrir (tres una vez se ha firmado la nueva RPT). De momento se han iniciado los procesos internos de cobertura de la jefatura de servicio y de un grupo II por jubilación, si bien ambas no supone el aumento de efectivos sino únicamente la promoción del personal, por lo que no hay proyección a 1-2 años vista de recuperar alguno de los dos efectivos que faltan.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada		

<b>Código:</b>	<b>160-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva encuesta post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Establecer un Plan para aumentar la presencia en los Campus de las Lagunillas y Científico-tecnológico de Linares.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejora de la visibilidad de las actividades que el Servicio realiza.		
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos propios del Servicio.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Impacto en los resultados del proceso: Se mejora la visibilidad y la presencia del Servicio en los dos Campus universitarios. Mecanismos para la evaluación: Aumento del número de espacios de imagen del Servicio en cada campus (si/no) Grado de implantación: Fase 1. Estudio de los lugares de información que el Servicio tiene en los diferentes campus. Propuestas de mejora. Plazo: octubre de 2018. Fase 2. Gestión, si procede, para el aumento de espacios de imagen del Servicio en cada campus. Plazo: febrero de 2019.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2018	<b>Finalización:</b> Febrero de 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha realizado el estudio de los lugares de información que el Servicio tiene en los diferentes Campus, estando en fase de análisis para ampliar los espacios de imagen del Servicio. En estos momentos se ha incorporado el envío de elementos de difusión a dos tabloneros del Campus científico-tecnológico de Linares		



**Verificación de resultados en auditoría, si procede:**

En proceso de implantación (se han realizado actualizaciones pero no está finalizado)

<b>Código:</b>	<b>161-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nueva encuesta post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Coordinar con el Servicio de Contratación y Patrimonio los diferentes plazos, en especial los de convocatoria, análisis de proyectos, resolución, adjudicación e inicio de prestación de servicios.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Resolver los desajustes que provoca el cambio de empresa de prestación de Servicios cuando los programas de actividades están ya iniciados.		
<b>Recursos previstos:</b>	Recursos propios del Servicio.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable del Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	<p>Previsión de Resultados Impacto en los resultados del proceso: El cambio o renovación de contrato de empresa de prestación de Servicios de programa de actividades del Servicio de Deportes en cada proceso de concurso pasa a producirse, con seguridad, a la finalización de un curso académico. Mecanismos para la evaluación: Comunicación con el Servicio de Contratación y Patrimonio (si/no) Establecimiento de la temporalidad de los plazos (si/no) Grado de implantación: Fase 1.- Comunicación con el Servicio de Contratación y Patrimonio para el establecimiento de una secuencia temporal de los plazos del proceso para hacer coincidir la resolución del mismo con la finalización de un curso académico. Plazo: primer semestre de 2019.</p>		
<b>Grado de prioridad:</b>	Baja (no corresponde un nuevo cambio hasta dentro de uno/dos años)		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Noviembre de 2018	<b>Finalización:</b> Junio de 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha contactado con el Servicio de Contratación y patrimonio para la realización de tres pliegos de prescripciones técnicas. En estos contactos se han sentado las bases de manera verbal para la comunicación, quedando pendiente de plasmar una serie de avisos para casar los procesos con los inicios de curso académico.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

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

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Deportes	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		4	



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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Deportes	Año	2019
Proceso/s	PC 11		
Descripción de la mejora	Crear la figura del Delegado de Facultad o Escuela como coordinador para las actividades de competición y/o participación que impliquen a estos centros.		
Causa para su implantación	Se viene produciendo una bajada en la participación en aquellas competiciones organizadas por centros, en muchos casos achacable a la falta de una figura que controle, gestione y dinamice la participación de los centros, y que a la misma vez sirva de nexo de conexión con el Servicio de Actividades Físicas y Deportivas en la promoción y difusión de su programa de actividades.		
Objetivos de la mejora	Aumentar la participación en las actividades intercentros y la difusión de las actividades y competiciones propias del Servicio entre los Centros Universitarios.		
Recursos previstos	Propios del Servicio y aquellos que puedan aportar los centros universitarios.		
Responsables de implantación	Director Técnico		
Previsión de Resultados	Implantado antes de final de ciclo		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Deportes	Año	2019
Proceso/s	PC 11		
Descripción de la mejora	Organización de algunas Competiciones y Torneos en fines de semana.		
Causa para su implantación	Los problemas que presenta el alumnado para poder organizar su participar en competiciones internas de equipo, dada la obligatoriedad de la asistencia a clases y prácticas durante las jornadas entre semana.		
Objetivos de la mejora	Dar una opción más de participación organizada en competiciones al alumnado que durante la semana tiene muy baja disponibilidad para asociarse en grupos, con el fin de aumentar la participación en competiciones.		
Recursos previstos	Propios del Servicio		
Responsables de implantación	Director Técnico		
Previsión de Resultados	Implantado antes de final de ciclo		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Deportes	Año	2019
Proceso/s	PC 11		
Descripción de la mejora	Establecer Jornadas de Actividad y Competición que integre al Personal de la Universidad de Jaén.		
Causa para su implantación	Síntomas de descenso en la práctica deportiva de competición del Personal de la Universidad de Jaén.		



<b>Objetivos de la mejora</b>	Promoción y aumento de la práctica de la actividad física y deportiva del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén.
<b>Recursos previstos</b>	Propios del Servicio
<b>Responsables de implantación</b>	Director Técnico
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantado antes de final del curso 2019/2020
<b>Grado de prioridad</b>	Media

(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 2019.

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

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2019
<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 2019\*

<b>Unidad</b>	Deportes
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores
<b>Proceso/s</b>	PC11
<b>Descripción</b>	Modificación del valor objetivo del indicador I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza
<b>Justificación/Objetivo</b>	Si bien se ha producido un repunte en la ocupación de estas actividades, llegando a un 88%, por tercer año consecutivo seguimos sin alcanzar la ocupación del 90% establecida como objetivo. Dado que continúan las limitaciones anuales de disponibilidad del personal para poder realizar actividades en horario fuera del laboral, mientras esto no pueda ser atendido se hace muy complicado el poder aspirar a un 90% de ocupación en las actividades mientras estas están programadas en su mayoría entre semana, por lo que surge una doble opción: Bajar el valor objetivo de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza al 80%. Previamente, intentar retomar una negociación para poder atender mayores horarios de ocio de los usuarios. En caso de que pueda aumentar la disponibilidad mantener el valor objetivo, en caso contrario disminuirlo al 80%.

(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.

--



