



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

## PC 03 GESTIÓN DE ESPACIOS

### SERVICIO DE DEPORTES

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> 21 de febrero de 2020	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
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%	100,00%	100%	100%	100%	100%	SI
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	100%	100,00%	93,33%	100%	>=95 %	100%	SI
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%	100,00%	100%	100%	>=95%	100%	SI



Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
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	8	8	61	7	>=7	8	SI
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%	98,91%	100%	100%	>=95%	100%	SI
PC03	I.[PC 03.13]-15	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.	Semestral	SDEP	0,17%	0,05%	0%	0,60%	<=2%	0,03%	SI
PC03	I.[ PC 03.2]-16-[SDEP]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	Continua	SDEP	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%	SI

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC03	I.[ PC 03.2]-17	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.	Mensual	SDEP	33793 y 15959	27221 (Jaén) y 15130 (Linares)	31051 (jaén) 12203 (linares)	32622 (Jaén) y 13030 (Linares)	NP	37940 (Jaén) 13756 (Linares)	NP
PC03	I.[ PC 03.2]-18	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%	100,00%	100%	100%	>= 95 %	100%	SI



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

La unidad no dispone de encuestas generales

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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-08-PC03</a>	Servicio de Deportes	5,01%	3,69		Activa-No realizada			20,73%	3,65		8,65%	3,99	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Se ha recibido felicitaciones por correo electrónico con motivo de la adjudicación del Premio Nacional del Deporte Joaquin Blume, Premio Agesport y Premio prensa deportiva.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SDEP	PC03	31	100%	0,98	6	100%	0,76	

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

No procede

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

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

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SDEP](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

La tendencia de los indicadores propios de este proceso se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión, consolidando la corrección de las desviaciones del ciclo 2017 ya consumadas en el de 2018. Por lo demás, los valores obtenidos se encuentran dentro de los objetivos establecidos al respecto.

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

Se adjunta documento histórico de registros de indicadores.

En un análisis general, destacamos como se observa un aumento de usos de musculación y cardio en Jaén, con una tendencia que proyectamos al alza dada la apertura de un nuevo espacio que cuenta con equipamiento nuevo y por lo tanto mejorado, a la par que mayor capacidad.

Resaltar como amenaza los problemas informáticos para la recogida de datos que estamos sufriendo entre la caída de servidores de la Universidad de Jaén y lo obsoleto de la aplicación informática a la realidad actual que hace necesaria la intervención en la adquisición de una nueva aplicación o la adaptación de la actual a los nuevos tiempos. En este sentido, se han comenzado a dar los primeros pasos al respecto.

Por otra parte, entendemos prescindible el indicador *I.[ PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil*. Estamos ya en el segundo ciclo desde que se ha modificado el procedimiento interno de reservas de instalaciones, de tal manera que por operatividad, los responsables de área tienen autorizada la reserva directa de instalación (auto-reserva), previa consulta en determinados casos con la coordinación, con el fin de agilizar el proceso. Así, la solicitud y la realización de la reserva son continuas en el tiempo al realizarlas el mismo operador, por lo que no se producen solicitudes internas de reserva, y en casos muy puntuales donde esto ocurre (por cuestiones de coordinación muy concretos) el resultado siempre es del 100% pues es consecutiva la consulta y la solución a esta. Se podría mantener pues no supone esfuerzo alguno, pero lo entendemos a todas luces prescindible.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

#### Encuestas:

Se ha estabilizado ya la tramitación de encuestas de satisfacción del área de gestión de espacios deportivos con carácter semestral como se establece en el proceder y una vez retomado este hecho en el segundo semestre de 2018. Así, durante el ciclo 2019 se ha tramitado el proceso y se ha emitido informe del primer semestre, y se ha tramitado igualmente el segundo semestre, estando en fase actualmente de elaboración del informe.

En la primera de las mediciones de 2019 se observa una tasa de participación del 8,33%. Los datos de la segunda medición están en fase de elaboración actualmente, estando próximos a la emisión de esta fase.

En el análisis de los datos obtenidos podemos concluir las siguientes cuestiones a tener presentes:

A fecha de 10 de enero de 2020 ha finalizado la recogida de cuestionarios de la segunda encuesta del ciclo 2019 correspondiente al mes de diciembre, estando en fase de tratamiento de datos y de obtención de resultados, momento este que nos permitirá realizar el análisis anual final. Hasta entonces, contamos con los datos de la primera medición, la del primer semestre de 2019.

#### Análisis general:

Durante el ciclo 2019 se han realizado dos mediciones basadas en las encuestas emitidas:

- La primera de ellas con fecha 3 de junio de 2019 y recogida de datos hasta el 3 de septiembre de 2019, con un índice de respuesta del 8,33 % de los usuarios/as encuestados (473 respuestas de 5677 encuestados/as).
- La segunda con fecha 18 de diciembre de 2019 y recogida de datos hasta el 13 de enero de 2020, con un índice de respuesta del 9,19 % de los usuarios/as encuestados (308 respuestas de 3353 encuestados/as).

Valoración general: Respecto a las dos mediciones efectuadas. Así, se observa un aumento en la mayoría de los valores absolutos por instalaciones, hasta conseguir un máximo dato histórico en la media del resultado de satisfacción en



instalaciones, con un valor de 3,90 en la primera medición y de un 4,08 en la segunda. Destacar también que es la primera ocasión del recorrido histórico en la que no se presenta ningún valor general de instalación por debajo de 3,50 y el aumento en la valoración de las pistas de pádel en Jaén, consecuencia de la reapertura tras su remodelación.

Así, mantenemos resultados de la encuesta con cierta estabilidad en el recorrido histórico de los datos a nivel general, y con tendencia al alza en líneas generales.

Por ítems: En una segunda línea de valoración, esta por ítems, continuamos observando diferencias en cuanto al análisis por cada uno de los tres bloques que presenta la encuesta: "atención y reserva", "estado y equipamiento" y "general":

- En cuanto al Bloque de atención y reserva, la satisfacción general del usuario continúa siendo manifiesta, destacando una vez más valores como el del precio de la instalación, horarios de apertura o la relación calidad-precio del servicio, lo que nos refuerza en la idea de que las tarifas de nuestras instalaciones son populares y del gusto del usuario, así como que con nuestros horarios de apertura cubrimos las necesidades de los usuarios. En la excepción del precio de las tarifas está la valoración del mismo en el Campus de Linares, condicionado sin duda por las tarifas municipales de instalaciones deportivas, por debajo de las nuestras, si bien la calidad de estas infraestructuras no son comparables y debemos mantener tarifas unificadas en nuestros campus.
- En lo que respecta al Bloque de estado y equipamiento, aquí es donde se detectan algunos valores absolutos en el entorno del 3,5 si bien en esta ocasión no se detecta ninguno por debajo del límite de control establecido en 3. Especialmente significativo son los resultados propios del ítem 11, "equipamiento de la instalación" en las salas de musculación y cardio de Jaén y en la sala de ciclo indoor. En este sentido destacar que:
  - En la sala de musculación y cardio de Jaén, donde se presentan los dos únicos valores de toda la encuesta por debajo del límite de control 3 en la medición 1, como estaba proyectado, se ha actuado para el segundo semestre y se ha inaugurado un nuevo espacio, con una gran acogida que se refrenda pasando en la segunda de las mediciones del 2,79 al 4,03.
  - Destacar que se ha corregido la valoración que se presentaba en la anterior medición en la sala polivalente de Linares, si bien no se han realizado actuaciones al respecto, reforzando la idea con la que justificamos este dato en el informe del ciclo 2018.
  - Tenemos pendiente actuar en la sala de ciclo indoor de Jaén cuando las posibilidades presupuestarias así lo faciliten.

#### Conclusiones:

Tras las dos mediciones realizadas, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- Se ha consumado la mejora en la valoración de las pistas de pádel de Jaén que intuimos en las conclusiones del informe de 2018, una vez se volvieron a poner en uso tras su remodelación, y en que este hecho afectaría positivamente también a los datos generales.
- El hecho del aumento significativo de la valoración en la sala polivalente de Linares sin realizar actuaciones al respecto y a la par que aumentaba la recogida de cuestionarios en este espacio en más de un 200% en la primera de las mediciones, nos reafirma en la idea a la que llegamos en las conclusiones de 2018, y es que en ciertos tipos de espacios había que analizar los datos obtenidos con cautela ante una muestra no excesivamente significativa, (entendemos que puede ser más razonable contemplar encuestas por debajo de cierto nivel de contestación como sugerencias, con sus alertas, pero sin entender las mismas como algo general o absoluto), incluso orientar la captación de información de satisfacción en estos espacios bajo otro tipo de sistema e ítems.
- En cuanto a los resultados de la encuesta en la sala de musculación y cardio en Jaén, es evidente el cambio de valoración de una a otra medición tras la apertura del nuevo espacio, que nos ha dado el impulso previsto en este ámbito.
- Seguimos con la idea de poder plantear a medio / largo plazo, realizar algún tipo de actuación en la sala de ciclo Indoor de Jaén, una sala polivalente que fue habilitada para el ciclo Indoor ante la amplia demanda existente de esta actividad, si bien en esta última medición se ha producido un repunte significativo de la valoración general sin mediar actuaciones, sí se siguen obteniendo los valores más bajos en el estado de la instalación.
- También nos gusta recordar la reflexión que establecimos en el análisis de datos del anterior ciclo. Y es que no debemos obviar en este análisis que el nivel de exigencia del usuario sobre unas instalaciones que son referencia en la ciudad es alto, poco acostumbrado a la aparición de ciertos aspectos que varíe algo del perfecto estado en las mismas, por lo que ante los primeros síntomas de bajada en la calidad suele ser especialmente exigente. Esto, unido a que con el paso de los años (este año algunas de nuestras instalaciones





cumplen 20 años desde su inauguración) comiencen a ver la luz algunas cuestiones lógicas de la edad que se van atendiendo en función de la magnitud de las mismas y, entre otras cuestiones, a partir de la detección en estos análisis. Este hecho hace que nos pueda reforzar aún más el aumento en los datos de la valoración de la primera medición.

- Destacar, en la segunda medición, el descenso en la valoración de la sala de musculación y cardio en Linares, asociado, por las evidencias de las consultas y reclamaciones recibidas por los usuarios, al hecho de inaugurar una nueva instalación en Jaén y demandar allí el mismo trato en este aspecto. Así, no encontramos otra explicación que no sea esa, pues no solo la sala es la misma que seis meses antes sino que se ha dotado con mejor material al trasladar desde Jaén aquel de la anterior Sala que estaba en perfecto estado.

Por lo demás, señalar que con carácter general la tasa de respuesta es aceptable y ha aumentado en muchos de los espacios deportivos especialmente en la primera medición, si bien en algunos otros sí la podemos considerar mínima y cuestionar la significatividad de los resultados, en especial en espacios como la Pista de Squash (ya de por sí con muy poco uso) y Pádel en Linares.

El hecho de que en la segunda de las mediciones la tasa de respuesta haya disminuido significativamente nos posicionan en la idea que ya mantenemos de considerar reducir el paso de este tipo de encuestas a una única toma de datos, por estimar que se produce cierta fatiga en el usuario a la hora de contestar estos documentos.

#### Quejas y sugerencias:

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que han aumentado considerablemente este año 2019, especialmente a partir de septiembre de 2019, una vez se abrió al uso la nueva sala de musculación y cardio en Jaén y se reorganizó el acceso a la oferta de estas salas en ambos campus, reduciendo las excesivas bondades que para estos accesos tenía la figura de los egresados, motivo por el que este colectivo en masa ha manifestado su desacuerdo a través de este procedimiento. La totalidad de estas han sido resueltas en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos.

#### Felicitaciones:

Las felicitaciones siguen siendo sobre todo verbales, bien presencialmente o bien por teléfono. Este año han aumentado significativamente, si bien la mayoría de estas están vinculadas a la concesión a la Universidad de Jaén del premio nacional del deporte 2018 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.

Se adjunta informe de satisfacción de instalaciones ciclo de gestión 2019.

### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por el Servicio/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 2019: (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 en nuestras instalaciones, 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 ciclo 2019 se ha avanzado significativamente, consumando acciones como la apertura y puesta en funcionamiento de una nueva sala de musculación y cardio en el campus las lagunillas de Jaén, completamente equipada, que cubra la creciente demanda que de estos servicios existe en el ámbito universitario. También se han sentado las bases para el acondicionamiento de espacios deportivos exteriores para la práctica deportiva, con los proyectos de adecuación del espacio junto a la cafetería del Colegio Mayor Domingo Savio, y el acondicionamiento de las antiguas salas de musculación y cardio para uso de actividades del Servicio y usos docentes. Igualmente se ha programado para el año 2023 los inicios del edificio anexo al pabellón deportivo y se prevé la elaboración de un proyecto de reforma del rocódromo de la Universidad de Jaén durante el próximo ciclo.

Estas intervenciones deben mantener la tendencia de proyección hacia un salto de calidad significativo que esperemos se vea plasmado en la valoración de los usuarios respecto a las condiciones y servicios prestados.

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

**Se recomienda establecer indicadores para medir el volumen de desbordamiento en ciertos horarios de la sala de la "Sala de Musculación y Cardio", con el fin de gestionar la misma y promover el uso de otras franjas horarias menos demandadas.**

Se ha establecido e implantado un documento de control de desbordamiento por horarios en la sala de musculación y cardio a partir de enero de 2020, si bien el hecho del aumento del tamaño de la sala y la capacidad han hecho directamente que los periodos de desbordamiento disminuyan drásticamente.

**El "Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos" para Linares no alcanza el 43% en los últimos tres años, por lo que se anima a trabajar este indicador como objetivo.**

Se ha avanzado en la búsqueda de alianzas y desarrollo de actividades en el marco del campus científico-tecnológico, con interesantes avances a medio-largo plazo. Así, estamos en fase de elaboración de convenio de colaboración con la Fundación Albor para la ocupación de las instalaciones deportivas en horario de mañana. Igualmente, también está próxima a la firma un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Linares por el que los clubes, a través de dicho organismo, podrían utilizar las instalaciones deportivas universitarias una vez se ubiquen las actividades propias de la Universidad de Jaén. También se han establecido reuniones con las asociaciones de estudiantes para articular posibles actividades en estas instalaciones.

**Se recomienda incorporar algún indicador sobre el volumen de reservas a través de la APP, con el fin de fomentar su uso y difusión.**

La aplicación informática SIGED no genera automáticamente estos datos para Gestión de Espacios Deportivos. Sí lo hace sin embargo para todo el paquete de actividades. Así, en la actualidad podríamos llegar a obtener estos datos pero el hecho de poder generarlo sería muy laborioso y habría que dedicar un excesivo tiempo para la elaboración del dato, por lo que entendemos que no sería operativa esta opción.

La alternativa a esto sería plantear una mejora en la aplicación que permitiese el cálculo directo. El impedimento actual es la situación de caducidad de la aplicación informática, encontrándonos en fase inicial de planificación de la elaboración del pliego de prescripciones técnicas de las necesidades para una nueva aplicación o nueva versión 2.0 de la actual. Así, esta propuesta se incluiría en las características técnicas de la nueva aplicación. Este proceso se va a prorrogar un tiempo significativo, puesto que como pronto la convocatoria y resolución del mismo ocupará la totalidad del año 2020, siendo difícil que la nueva aplicación informática esté operativa en el primer semestre de 2021, cuestión que además, por la inversión que supone, tendrá que contar con la aprobación del Vicerrectorado TIC. A día de hoy la propuesta está presentada, si bien no consta aún la autorización.

En cualquier caso, ya se han tomado algunas medidas en pro del fomento del uso y difusión de las reservas on-line, como es el incentivo económico a las reservas de actividades por web y bonos. Los resultados son satisfactorios y a falta de los datos finales, se viene detectando un sensible aumento las reservas on-line. De esta manera, una vez confirmemos esto con datos, pasaremos a fase de estudio para realizar la misma propuesta para la reserva de instalaciones, esto es, un pequeño descuento al reservar por web, para lo que se realizará el mismo proceso iniciado en actividades: primero una propuesta económica de tarifas y descuentos a aplicar on-line, elevación de las mismas al Consejo de Gobierno y aprobación si procede,



publicación en los presupuestos de la universidad y puesta en marcha.

#### **Apertura y gestión de una nueva Sala de musculación y cardio.**

Completada y en pleno rendimiento.

#### **Mejora en el Control de entrada y salida al Pabellón Deportivo del Campus de Jaén.**

Completada y en pleno rendimiento. Se han articulado alarmas de salida en las zonas más conflictivas, por lo que se canalizan automáticamente todas las entradas y salidas a la instalación por la cabina de control de accesos del pabellón deportivo. Esto, unido al cambio de ubicación de la sala de musculación y cardio simplifica y garantiza un mayor control sobre el acceso al pabellón deportivo.

### **C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.**

El grado de la eficacia de las acciones de mejora establecidas lo podemos considerar de alto, dada la satisfacción detectada en las diferentes implantaciones.

Así, se ha avanzado significativamente en cuestiones estratégicas que permitirán a medio-largo plazo una mayor ocupación de las instalaciones deportivas en el campus científico-tecnológico de Linares, como los acuerdos que están próximos con Fundación Albor y Ayuntamiento de Linares para la ocupación de instalaciones.

Posiblemente, la medida en la que se detecta una mayor eficacia en las acciones de mejora sea la de la creación de un Nuevo espacio de musculación y cardio en el campus las Lagunillas de Jaén, muy bien acogido por los usuarios, lo que ha supuesto un significativo aumento del grado de satisfacción de los usuarios, así como una mayor posibilidad de acceder a la oferta dada la mayor capacidad del espacio, etc.

También se ha podido contrastar un mejor control de accesos al Pabellón deportivo, al poder persuadir de no utilizar con carácter habitual las salidas de emergencia habilitadas hasta la fecha sin control de alarmas, lo que ha permitido canalizar los accesos por un solo punto y tener mayor seguridad sobre el control de los usuarios que se encuentran en esta instalación.

También entendemos que se precisa actualizar en el ciclo 2020 el análisis de riesgos y oportunidades.



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

<b>Código:</b>	<b>SDEP-01-2019-AE</b>	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora		
<b>Proceso:</b>	PC03 Gestión de Espacios				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes				
<b>Descripción:</b>	Sería conveniente perfeccionar el análisis de riesgos y oportunidades del servicio, estableciendo acciones más precisas y marcando un mayor énfasis en la relación riesgo/proceso.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	No precisan				
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Actividades e hitos: 1. Establecer en el análisis de riesgos y oportunidades, a partir del próximo análisis, acciones más precisas, marcando un mayor énfasis en la relación riesgo/proceso.				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2019		<b>Finalización:</b>	Julio de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>El análisis de riesgos y oportunidades es un elemento activo del Servicio. Los riesgos y oportunidades propios detectados en el último análisis se están trabajando y se están produciendo grandes avances en este sentido, como la implementación de nuevos formatos de comunicación y control entre los compañeros del área de instalaciones deportivas que ha mejorado sensiblemente la comunicación entre estos, el proyecto de integración de estas acciones en la aplicación informática con el fin de tener a mano toda la información, plan de actuación en el campus de Linares (con acciones como la firma de un nuevo convenio de aprovechamiento de las instalaciones deportivas con el Ayuntamiento de Linares, proyecto de convenio con la Fundación Albor para aprovechamiento de las instalaciones deportivas en horario de mañana, programar reuniones con grupos de interés en el Campus científico-tecnológico, etc.), nuevo espacio de musculación y cardio en Jaén, petición de construcción de instalación anexa y proyecto existente de construcción de dicho espacio, reunión inicial de Curso con el Departamento de Educación Musical, Plástica y Corporal para coordinación, Mecanismo de funcionamiento con el Vicerrectorado de Comunicación para agilizar la difusión de la información del Servicio, o coordinación con el Servicio de Contratación y Patrimonio para coordinar las actuaciones a través del Plan Anual de Contratación Pública, integrando y programando con tiempo las fechas de los pliegos técnicos de contratación.</p> <p>No se ha producido formulación de nuevos riesgos y oportunidades por lo que no ha habido ocasión de llevar a efecto práctico esta recomendación, pero se está funcionando plenamente con esta mentalidad, teniéndose siempre presente y todas las actuaciones que se están realizando conforme el análisis anterior se están haciendo bajo el prisma de concretar dichas actuaciones en acciones más precisas (convenios que están en fase de firma, etc.)</p> <p><b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b></p>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					



<b>Código:</b>	<b>SDEP-02-2019-AE</b>	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC03 Gestión de Espacios			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes			
<b>Descripción:</b>	Se recomienda establecer indicadores para medir el volumen de desbordamiento en ciertos horarios de la sala de la "Sala de Musculación y Cardio", con el fin de gestionar la misma y promover el uso de otras franjas horarias menos demandadas.			
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Mejora de la aplicación informática con registro de franjas horarias en las que la Sala de Musculación y Cardio está completa. Requiere valoración económica de la mejora, valoración de la conveniencia de esta inversión y autorización de la dirección en su caso. Plantear una segunda opción de registro manual si se logra articular un proceso que no suponga un esfuerzo desproporcionado a la necesidad a cubrir.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	<p>Actividades e hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de valoración económica de la Mejora a la empresa que gestiona el software y recepción de la misma (si/no).</li> <li>2. Valoración de la conveniencia de la inversión en función de lo presupuestado (si/no).</li> <li>3. Autorización de la Dirección en su caso (si/no).</li> <li>4. Implantación si ha mediado autorización, en su caso (si/no).</li> <li>5. En caso que no sea viable la ejecución de la Mejora del software, valorar la integración de una hoja de registro de saturación de Sala, e implantación en su caso. (si/no).</li> </ol>			
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo de 2020	<b>Finalización:</b>	Julio de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>A. Septiembre de 2019: Apertura nueva sala de musculación, pasando de una Sala de 130m2 a 400m2, y de una capacidad de 35 usuarios a 75 en la actualidad. Esto ha disminuido sensiblemente el periodo de desbordamiento de la sala, y salvo casos muy puntuales no se está produciendo desbordamiento.</p> <p>B. Se ha planteado la posibilidad de una Mejora del Software que permita dicho registro. Esta se ha descartado de momento por diversas razones: a) Hemos sido informados de la caducidad de la actual aplicación informática como la conocemos en el plazo de uno a dos años, por lo que no corresponde realizar inversiones en la misma, b) descenso del presupuesto del Servicio y de todos los Servicios en general en la Universidad, Servicio de Informática incluido, c) gran disminución de los periodos de desbordamiento existentes dada la capacidad de la nueva sala que no recomiendan una inversión para un control mucho más sencillo que con anterioridad. d) posibilidad de incluir esta función en el nuevo aplicativo que se licite y que sustituya al actual, e) hasta entonces, posibilidad de establecer hoja de registro de periodos de desbordamiento.</p> <p>C. Una vez superadas las actividades de la 2 a la 4, activamos el paso 5. "En caso que no sea viable la ejecución de la Mejora del software, valorar la integración de una hoja de registro de saturación de Sala, e implantación en su caso. (si/no)." En este sentido se ha elaborado una "hoja de registro semanal de saturación de la Sala" que se ha puesto en funcionamiento a 1 de enero de 2020.</p> <p><b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b></p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>				



<b>Código:</b>	<b>SDEP-03-2019-AE</b>	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC03 Gestión de Espacios			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes			
<b>Descripción:</b>	El "Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos" para Linares no alcanza el 43% en los últimos tres años, por lo que se anima a trabajar este indicador como objetivo.			
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Aumento de la inversión en actividades y en difusión de las mismas en el Campus Científico-Tecnológico de Linares.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	<p>Actividades e hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de un plan de actuación en el Campus Científico-Tecnológico de Linares. (si/no)</li> <li>2. Aprobación y puesta en marcha. (si/no)</li> <li>3. Análisis de resultados obtenidos, en especial los relacionados con la ocupación de espacios. (si/no).</li> </ol>			
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2019	<b>Finalización:</b>	Septiembre de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>a) Elaboración de un plan de actuación en el Campus Científico-Tecnológico de Linares (en fase de finalización de elaboración. Este plan incluye reunión con grupos de interés (Asociación de Estudiantes Aleu), renovación convenio Ayuntamiento incluyendo mejoras y facilitan acceso al uso al Ayuntamiento y a los clubes deportivos a través de aquel, apertura de instalaciones en horario de mañana a otras opciones (ejemplo, reunión con Fundación Albor y fase borrador de acuerdo o alquiler en fase de estudio, etc.).</p> <p>b) Convenio con Ayuntamiento casi cerrado, acuerdo con Aleu, elevación a Consejo de Gobierno de propuesta de convenio de utilización de instalaciones en horario de mañana con Fundación Albor para formación profesional grado medio etc. Puesta en marcha aún no iniciada.</p> <p>c) puede ser que análisis de resultados se haya puesto muy pronto en función de cuándo se produzcan la entrada en vigor de los acuerdos.</p> <p><b>Valoración del grado de implantación: En proceso.</b></p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>				

<b>Código:</b>	<b>SDEP-04-2019-AE</b>	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC03 Gestión de Espacios			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes			
<b>Descripción:</b>	Se recomienda incorporar algún indicador sobre el volumen de reservas a través de la APP, con el fin de fomentar su uso y difusión.			
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Tiempo y dedicación			
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico			



<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Actividades e hitos: 1. Valorar la posibilidad de establecer registros que permitan filtrar el número de reservas que se producen on-line y en su caso el porcentaje de las mismas (si/no). 2. Fomentar el uso y difusión de las reservas on-line (si/no).		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Diciembre 2019	<b>Finalización:</b> Junio de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>En el análisis inicial, se detecta que la aplicación informática SIGED no genera automáticamente estos datos para Gestión de Espacios Deportivos. Sí lo hace sin embargo para todo el paquete de actividades. Así, en la actualidad podríamos llegar a obtener estos datos pero el hecho de poder generarlo sería muy laborioso y habría que dedicar un excesivo tiempo para la elaboración del dato, por lo que entendemos que no sería operativa esta opción.</p> <p>La alternativa a esto sería plantear una mejora en la aplicación que permitiese el cálculo directo. El impedimento actual es la situación de caducidad de la aplicación informática, encontrándonos en fase inicial de planificación de la elaboración del pliego de prescripciones técnicas de las necesidades para una nueva aplicación o nueva versión 2.0 de la actual. Así, esta propuesta se incluiría en las características técnicas de la nueva aplicación. Este proceso se va a prorrogar un tiempo significativo, puesto que como pronto la convocatoria y resolución del mismo ocupará la totalidad del año 2020, siendo difícil que la nueva aplicación informática esté operativa en el primer semestre de 2021, cuestión que además, por la inversión que supone, tendrá que contar con la aprobación del Vicerrectorado TIC. A día de hoy la propuesta está presentada, si bien no consta aún la autorización.</p> <p>En cualquier caso, ya se han tomado algunas medidas en pro del fomento del uso y difusión de las reservas on-line, como es el incentivo económico a las reservas de actividades por web y bonos. Los resultados son satisfactorios y a falta de los datos finales, se viene detectando un sensible aumento las reservas on-line. De esta manera, una vez confirmemos esto con datos, pasaremos a fase de estudio para realizar la misma propuesta para la reserva de instalaciones, esto es, un pequeño descuento al reservar por web, para lo que se realizará el mismo proceso iniciado en actividades: primero una propuesta económica de tarifas y descuentos a aplicar on-line, elevación de las mismas al Consejo de Gobierno y aprobación si procede, publicación en los presupuestos de la universidad y puesta en marcha.</p> <p><b>Valoración del grado de implantación: Implantada</b></p> <p><b>1. Valorar la posibilidad de establecer registros que permitan filtrar el número de reservas que se producen on-line y en su caso el porcentaje de las mismas (SI).</b></p> <p><b>2. Fomentar el uso y difusión de las reservas on-line (SI).</b></p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>	<b>Implantada. Se considera que ha sido implantada al haberse realizado los dos hitos indicados.</b>		

<b>Código:</b>	SDEP-05-2019-AE	<b>Naturaleza:</b>	Observaciones
<b>Proceso:</b>	PC03 Gestión de Espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción:</b>	El indicador correspondiente a "Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados" no presenta medición durante 2017, si bien el mismo se ha propuesto para su eliminación.		
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Ninguno		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico		
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	No procede		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Eliminación confirmada en la revisión nº 8 del PC 03 con entrada en vigor el 24 de julio de 2019.  <b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>			



<b>Código:</b>	<b>SDEP-01-2019-AI</b>	<b>Naturaleza:</b>	Compromisos de Calidad		
<b>Proceso:</b>	PC03. Gestión de Espacios				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes				
<b>Descripción:</b>	En relación con el compromiso de Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias" solo se ha procedido al lanzamiento de la encuesta en el segundo semestre estando todavía el proceso pendiente de cierre.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Humanos				
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	<p>Actividades e hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retomar análisis semestral (si/no)</li> <li>2. Continuar en el análisis de actualizar el sistema de encuestas ante la saturación del usuario, retomando el análisis de una temporalización que incluya una encuesta anual y otros sistemas de encuesta (in situ en aularios, reunión con grupos de interés, etc.)</li> </ol>				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio de 2019	<b>Finalización:</b>	Junio de 2020	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<p>1. Se han retomado los análisis semestrales. Así se han realizado los de diciembre de 2018, junio de 2019 (informe en fase de finalización) y diciembre de 2019 (acaba de finalizar la recogida de datos).</p> <p>2. Se ha iniciado con algunos avances en este sentido, al ritmo que permite la disposición de efectivos en el Servicio. Así, las entrevistas con grupos de interés se han iniciado en Linares con la Asociación Estudiantil ALEU. También se ha trabajado en la colaboración para la realización de encuestas in-situ en aularios, en el sentido de que se ha convocado actividades de colaboración en el Diploma de Extension Universitaria en Cultura y Deporte con el aula de Eventos Deportivos. De estos listados se extraerán colaboradores que visitarán aulas con una tablet para registrar encuestas de opinión entre el alumnado. La siguiente fase será la elaboración de estas encuestas. Se contempla, en caso que tenga buena acogida las encuestas in-situ en las instalaciones y las encuestas en aularios, el reducir las encuestas "clásicas" de instalaciones a una periodicidad de una anual por considerar que nos exponemos a la fatiga de usuarios.</p> <p><b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retomar análisis semestral (SI)</li> <li>2. Continuar en el análisis de actualizar el sistema de encuestas ante la saturación del usuario, retomando el análisis de una temporalización que incluya una encuesta anual y otros sistemas de encuesta (in situ en aularios, reunión con grupos de interés, etc.)</li> </ol>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					





<b>Código:</b>	<b>SDEP-02-2019-AI</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuesta post-servicio		
<b>Proceso:</b>	PC03. Gestión de Espacios.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes				
<b>Descripción:</b>	Se valora positivamente que la Unidad, ante la posible ineficiencia del sistema de encuestas estudie la posibilidad de implementar otros mecanismos de medición de la satisfacción, por lo que se recomienda que, junto con CT, establezca las medidas necesarias para asegurar su diseño y despliegue de acuerdo con la metodología y/o requisitos determinados por el propio Sistema				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Humanos				
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Actividades e hitos: 1. Determinar otros mecanismos de medición de la satisfacción y demanda del usuario (si/no) 2. Puesta en práctica de los medios aprobados (si/no) 3. Informe de resultados y análisis de los mismos (si/no)				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2019	<b>Finalización:</b>	Junio de 2020	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	1. Se han determinado como nuevos mecanismos de medición las encuestas in-situ al alumnado en los aularios, en las instalaciones deportivas y las reuniones con grupos de interés. (Si) 2. Se determina de plazo hasta el 7 de mayo de 2020 para poner en práctica estos medios. 3. Elaboración de informe de resultados y análisis de los mismo: fecha tope 30 de junio de 2020. Se contempla, en caso que tenga buena acogida las encuestas in-situ en las instalaciones y las encuestas en aularios, el reducir las encuestas "clásicas" de instalaciones a una periodicidad de una anual por considerar que nos exponemos a la fatiga de usuarios, elaborando un único informe anual de satisfacción de usuarios en instalaciones.  <b>Valoración del grado de implantación: En proceso.</b> <b>1. Determinar otros mecanismos de medición de la satisfacción y demanda del usuario (SI)</b> <b>2. Puesta en práctica de los medios aprobados (En proceso)</b> <b>3. Informe de resultados y análisis de los mismos (NO)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>					

<b>Código:</b>	<b>SDEP-03-2019-AI</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuesta post-servicio		
<b>Proceso:</b>	PC03. Gestión de Espacios				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes				
<b>Descripción:</b>	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, si bien no se ha cumplido con la planificación (periodicidad del lanzamiento semestral), estando pendiente la obtención de resultados y en su caso la realización de propuestas de mejora.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Humanos				
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico				



<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Actividades e hitos: 1. Retomar análisis semestral (si/no) 2. Informe de resultados y propuestas de mejora (si/no) 3. Continuar en el análisis de actualizar el sistema de encuestas ante la saturación del usuario, retomando el análisis de una temporalización que incluya una encuesta anual y otros sistemas de encuesta (in situ en aularios, reunión con grupos de interés, etc.)		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre de 2019	<b>Finalización:</b> Junio de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	1. Se han retomado los análisis semestrales. Así se han realizado los de diciembre de 2018, junio de 2019 (informe en fase de finalización) y diciembre de 2019 (acaba de finalizar la recogida de datos). 2. Se realiza el Informe de resultados y de propuestas de mejora a partir de cada análisis semestral (Si). 3. Se ha determinado continuar con la encuesta semestral de instalaciones, reunión con grupos de interés, y encuestas insitu en instalaciones deportivas y en aularios, que confluya en un informe anual de satisfacción de instalaciones. Se considera, si tienen buena aceptación las encuestas in-situ, la reducción del modelo tradicional de encuesta a una única tramitación anual.  <b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b> <b>1. Retomar análisis semestral (SI)</b> <b>2. Informe de resultados y propuestas de mejora (SI)</b> <b>3. Continuar en el análisis de actualizar el sistema de encuestas ante la saturación del usuario, retomando el análisis de una temporalización que incluya una encuesta anual y otros sistemas de encuesta (in situ en aularios, reunión con grupos de interés, etc.) (SI)</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>			

<b>Código:</b>	SDEP-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgo
<b>Proceso:</b>	PC03 - Gestión de Espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Apertura y gestión de una nueva Sala de musculación y cardio		
<b>Causa para su implantación:</b>	Necesidad de un nuevo espacio de práctica de ejercicios de musculación y cardio ante la saturación del espacio disponible en la actualidad, previa adecuación del espacio concedido en el Edificio de Alojamientos de la Universidad de Jaén.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Prestar un Servicio de mayor calidad y atender las necesidades y demandas de nuestros usuarios		
<b>Recursos previstos:</b>	Equipamiento en licitación presupuestado por Gerencia y Servicio de Infraestructuras		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantado antes de final de ciclo		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación</b>	Proviene de una propuesta del ciclo anterior. Actividades e Hitos: 1. Licitación del material y equipamiento propio para sala. Adjudicación e instalación. (si/no) 2. Mecanismos propios de la gestión de la sala: programa informático, personal, sonido, equipamiento adicional, etc. (si/no) 3. Determinación de fecha de inicio. Apertura al uso. (si/no)		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Abril de 2019	<b>Finalización:</b> Septiembre de 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Actividades e Hitos: 1. Licitación del material y equipamiento propio para sala. Adjudicación e instalación. (implantada) 2. Mecanismos propios de la gestión de la sala: programa informático, personal, sonido, equipamiento adicional, etc. (implantada) 3. Determinación de fecha de inicio. Apertura al uso, 24 de septiembre de 2019. (implantada) <b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	SDEP-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgo
<b>Proceso:</b>	PC03 - Gestión de Espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Mejora en el Control de entrada y salida al Pabellón Deportivo del Campus de Jaén.		
<b>Causa para su implantación:</b>	<p>La ubicación de puertas de salida de emergencia junto a vestuarios y salas de musculación y cardio, y otras zonas de la planta baja de la instalación, sin ningún tipo de elementos de disuasión de un uso solo en casos estrictamente necesarios, ha hecho que las mismas se estén convirtiendo cada vez más en zonas de entrada y salida frecuente de usuarios de la instalación sin pasar por la zona de control habilitada a tal efecto en la puerta principal, con las continuas disfunciones que esto provoca en el control de los espacios, la contabilidad de los usuarios presentes en salas, momentos en las que estas están o no completas, la desaparición de material, etc.</p> <p>Se hace preciso intervenir proponiendo a Unidad Técnica y al Servicio de Prevención la implantación de algún tipo de control sobre estas puertas que disuada de la utilización indiscriminada tanto para la salida como para facilitar accesos a otros usuarios sin pasar por zonas de control, y que reduzca su uso al propio de una Salida de Emergencia.</p>		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejora en el control de entrada y salida del Pabellón Deportivo del campus las lagunillas		
<b>Recursos previstos:</b>	Los que facilite la Unidad Técnica y el Servicio de Prevención de la Universidad de Jaén		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantado antes de final de ciclo		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	Actividades e Hitos: 1. Propuesta a la Unidad Técnica y Servicio de Prevención. (sí/no) 2. Determinación del sistema a emplear. (sistema determinado) 3. Instalación y puesta en funcionamiento. (sí/no)		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo de 2019	<b>Finalización:</b> Mayo de 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<p>Se ha instalado un mecanismo de alarma en las puertas de emergencia de la planta baja del pabellón deportivo de Jaén, a efectos del control disuasorio de su utilización indiscriminada que dificultaba el control de accesos a la instalación.</p> <p>Descripción de los resultados obtenidos en función de las Actividades e Hitos programados:</p> 1. Propuesta a la Unidad Técnica y Servicio de Prevención. (implantada) 2. Determinación del sistema a emplear. (implantada) 3. Instalación y puesta en funcionamiento. (implantada) <b>Valoración del grado de implantación: Implantada.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>	<b>Deportes</b>	<b>Año</b>	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
<b>Comité de Calidad</b>		4	

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

<b>Código:</b>	SDEP-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC03 - Gestión de Espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Articular un proceso reglado de solicitud de reservas de instalaciones deportivas periódicas de uso docente para las prácticas de asignaturas programadas en los horarios de Grado, así como de comunicación de posteriores cambios periódicos que se puedan producir sobre los iniciales.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualmente, por parte de los Centros o Facultades no se comunican las necesidades de espacios para prácticas docentes, lo que supone que este tiene que tratar de localizar los horarios de estas asignaturas, interpretar cuáles de estas se impartirán en sus instalaciones. Adicionalmente tampoco se tiene acceso a los cambios que en estos horarios se puedan producir a posteriori, lo que afecta a la reprogramación de los contenidos del Servicio una vez publicados y publicitados.		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Administrar con eficacia y eficiencia los espacios deportivos de la Universidad de Jaén, garantizando la preferencia de uso docente pero articulando medios que permitan hacer disponer con antelación suficiente de los espacios libres con que se contarán para programación de actividades físicas y deportivas del Servicio de Deportes y/u otras necesidades del resto de servicios		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico del Servicio.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantado antes de final de ciclo.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Actividades e hitos: 1) Elaboración del procedimiento para la reserva de espacios deportivos de uso docente con carácter periódico para las asignaturas de grado. (Si/No) 2) Aprobación. (Si/No)		



	3) Comunicación a los Centros y Facultades. (Si/No)		
	4) Puesta en funcionamiento. (Si/No)		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo de 2020	<b>Finalización:</b> Julio de 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

<b>Código:</b>	SDEP-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC03 - Gestión de Espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Deportes		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Activar los mecanismos existentes para iniciar la Mejora o Sustitución de la aplicación informática del Servicio de tal forma que permita integrar de una manera más eficaz nuestra gestión de espacios deportivos y la obtención de los datos más relevantes para esta.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualmente, en el apartado de instalaciones deportivas la aplicación informática presenta carencias significativas, especialmente en la obtención de datos de uso, etc. que nos obliga a un sobreesfuerzo en la obtención de los datos necesarios para un análisis del estado de proceso PC03. Además esta aplicación en líneas generales ha quedado obsoleta, está próxima al fin de su vigencia legal y genera cada vez más problemas con los usuarios.		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Obtener de una manera sencilla los datos necesarios para trabajar en el proceso PC03 y prestar al usuario un mejor servicio en la reserva, uso y tramitación de trámites relacionados con el uso de espacios deportivos.		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Dotación económica del Vicerrectorado TIC para el cambio de aplicación. Elaboración, en colaboración con el Servicio de Informática, de un pliego de prescripciones técnicas con las características que esta aplicación debe reunir.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Director Técnico del Servicio.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantado antes de final de ciclo.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Actividades e hitos: 1) Aprobación del cambio de aplicación informática. (Si/No) 2) Elaboración del pliego de prescripciones técnica ajustado a las necesidades del Servicio. (Si/No)		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo de 2020	<b>Finalización:</b> Enero de 2021

<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>	

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*

<b>Unidad/es</b>	Deportes
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores
<b>Procesos</b>	PC03 Gestión de Espacios
<b>Descripción:</b>	Eliminación del indicador I.[PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.
<b>Justificación/Objetivos</b>	En la evolución del sistema actual en el que nos encontramos, cada vez todo más informatizado y accesible directamente con un "click", entendemos prescindible este indicador. Estamos ya en el segundo ciclo desde que se ha modificado el procedimiento interno de reservas de instalaciones, de tal manera que, por operatividad, los responsables de área tienen autorizada la reserva directa de instalación (auto-reserva), previa consulta en determinados casos con la coordinación, con el fin de agilizar el proceso. Así, la solicitud y la realización de la reserva son continuas en el tiempo al realizarlas el mismo operador, por lo que no se producen solicitudes internas de reserva, y en casos muy puntuales donde esto ocurre (por cuestiones de coordinación muy concretos) el resultado siempre es del 100% pues es consecutiva la consulta y la solución a esta. Se podría mantener, pues no supone esfuerzo alguno, pero lo entendemos a todas luces prescindible, pues no aporta ninguna información mínimamente relevante.



\* En su caso, adjuntar 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.**

--