



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

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

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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 21 de febrero de 2020	Fecha:

**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
PC11	I.[PC 11.13]-08	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	94,74%	84,59%	84,18%	86,25%	>= 85 %	78,26%	Incumplido
PC11	I.[PC 11.13]-09	Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	Continua	SDEP	60,57%	63,59%	56,32%	56,88%	NP	73,44%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-10	Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	Por convocatoria	SDEP	60,04%	55,54%	51,76%	54,67%	NP	55,50%	Cumplido
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	100,00%	100,00%	99%	99,48%	>= 95 %	98,85%	Cumplido



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
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	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-13	Número total de participantes en competiciones propias.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	1557	1379	1259	948	NP	671	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-14	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	SDEP	66,67%	80,85%	78%	86,11%	NP	80,95%	Cumplido



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
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	100,00%	100,00%	100%	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	100,00%	100,00%	100%	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	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100%	100,00%	Cumplido

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
PC11	I.[PC 11.13]-18	Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.	Por convocatoria de participación	SDEP	178	190	226	266	NP	183	Cumplido
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	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-20	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	Continua	SDEP	91,10%	79,64%	78,50%	88,64%	>=80%	84,33%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.13]-21	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	Continua	SDEP	100,00%	100,00%	97,14%	93,33%	>= 95 %	100,00%	Cumplido



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

La unidad no gestiona 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
EP-52-PC11 (Jaén)	Servicio de Deportes	22,05%	4,57		18,00%	4,33		24,63%	4,61		36,84%	4,70	
EP-53-PC11 (Linares)	Servicio de Deportes	37,65%	3,85		44,40%	4,44		14,67%	4,09		26,92%	4,43	
EP-54-PC11 (AFN)	Servicio de Deportes	23,86%	4,47		11,00%	4,52		40,40%	4,72		27,27%	4,74	
EP-55-PC11 (C.propias)	Servicio de Deportes	6,79%	3,76		16,56%	3,47		7,93%	3,73		11,27%	4,01	
EP-56-PC11 (CAU/CEU)	Servicio de Deportes	31,91%	4,15		21,24%	3,97		18,42%	3,94		24,08%	3,89	

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.

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 nuestros indicadores se mantiene estable en valores satisfactorios, corrigiéndose alguna de las desviaciones existentes en el ciclo anterior como es el caso del indicador 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”, que ha retomado la senda del valor objetivo con los ajustes efectuados, del tipo del calendario google de avisos para colgar hojas informativas AFN.

Sí se precisa de cierto análisis en tres de estos casos:

- I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas: El cambio en el formato de acceso y desempeño de la gestión de gran parte de estas actividades fruto de la adaptación a las nuevas demandas del usuario en el mercado de la actividad física y el deporte, penaliza este indicador que fue creado en otro contexto muy diferente al actual, pues apenas existen ya actividades con este formato. Así, se ha pasado de una horquilla de 25-30 actividades anuales de este tipo a unas 2 o 3. Por este motivo, en cuanto una de ellas no obtiene un rendimiento excelente en ocupación, el indicador se cae pues afecta en mucho mayor grado proporcionalmente que antes al cálculo del mismo. Entendemos que procede eliminar este indicador por lo poco que nos aporta ya, dado que este formato de tipo de actividad apenas si existe y las que quedan tenderán a cambiar de formato en los próximos ciclo. A su vez, sería conveniente la creación de un nuevo indicador que nos facilite realizar el seguimiento del grueso de actividades que originariamente se componían bajo este formato pero que ahora tienen el de acceso libre por día y uso.
- El indicador I.[PC 11.13]-13 Número total de participantes en competiciones propias: Continua en el descenso de datos, tendencia ya prevista desde hace varios ciclos por la serie de condicionantes que afectan al mismo y que se han explicado en anteriores análisis (Bologna y la obligatoriedad de asistencia a clases y prácticas, muy poco tiempo libre del alumnado entre clases, dificultad por tanto para el asociacionismo, etc.) y de compleja solución. Se trabajan en nuevas implementaciones, y en buscar nuevas opciones de competición a nivel interno, si bien de momento aquellas que se han instaurado no terminan de surtir efecto pues se ven afectadas en gran medida por los mismos factores. En el ciclo 2020 se plantean otros medios para la participación en competiciones como es colaborar en la participación en competiciones o prueba externas facilitando inscripciones, cambios de formatos de las de larga duración a competiciones de concentración y/o en fines de semana, centrarnos más en nuevas actividades que primen el ámbito participativo-formativo sobre el competitivo, etc.
- En cuanto al indicador I.[PC 11.13]-18 Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios. Hemos vuelto a valores más en consonancia con nuestro recorrido histórico, una vez se ha superado el ciclo 2018 donde organizamos 14 Campeonatos de España Universitarios y por lo tanto se disparó en esa edición nuestra participación en este tipo de competición.



Por lo demás, la consolidación del Bono UJA.Deporte, introducida desde hace tres años, continúa con una evolución de resultados positivos y es cada vez mayor su tramitación y demanda, fidelizando cada vez más a nuestros usuarios, unido a la inauguración de una nueva sala de musculación y cardio que hace más atractiva la oferta para la adquisición del Bono.

En las actividades en el medio natural, nos mantenemos por encima del umbral de ocupación de plazas marcado, a pesar de las dificultades en de disponibilidad actual de los usuarios por los motivos que en otros análisis ya se han expuesto (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). Se trabaja en la idea de poder ubicar mayor cantidad de actividades en días y horarios más ajustados a los de ocio de nuestros usuarios, con el fin de poder progresar o al menos mantener estos datos.

Respecto a las competiciones, tanto propias como interuniversitarias, los resultados que dependen de nuestra gestión directa mantienen un estado estable en su tendencia.

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.

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

Encuestas:

Las trataremos por los diferentes bloques de contenidos.

Actividades Físicas Dirigidas.

Tras las dos fases de encuesta tramitadas se presenta una tasa de respuesta del 34,87% (39,69% y 30% respectivamente), lo que entendemos que nos otorga una muestra bastante significativa.

Los resultados de la encuesta muestran los siguientes aspectos destacados:

Resultados ampliamente satisfactorios, con una valoración global media del 4,4. Se observa un ligero descenso, si bien partíamos de un 4,5, el mejor resultado de la serie histórica.

Por ítems: en el análisis por ítems general todos presentan valores óptimos, por encima del 4, salvo un caso, el del material, que no obstante presenta un 3,91. En este sentido, mantenemos la satisfacción antes mostrada. Para el caso particular de los ítems de yoga donde se observan menor valor, si bien la tasa de respuesta la entendemos ligeramente baja (4 respuestas, en torno al 20% de tasa de respuesta) y habrá que darle el peso que eso supone, resaltar:

- En cuanto al valor 2,78 de que el espacio no es adecuado para las plazas ofertadas se procede al análisis. En un principio el número de plazas podría ser algo justo para lo ofertado, si bien la asistencia media está en torno al 50% por lo que problemas reales de espacio no se producen, o como mucho los primeros días. De cualquier forma, alguna de las actuaciones previstas en otro sentido podría beneficiar el aumento en esta valoración, si se consumase un cambio de espacio para esta actividad.
- El material deportivo se valora justo sobre el valor límite del 3. Es muy poco el material que se necesita, y se entiende en buen estado. Se procede a la entrevista con el monitor
- Por último, existe otro valor que se acerca relativamente al límite, con 3,22, es el referido a si la instalación para



yoga es adecuada a la actividad. No es la perfecta, pero de las existentes es precisamente la más demandada por estos usuarios, por tener aparato de calefacción.

Por actividad: resultados muy buenos, todos por encima del 4. gran aceptación.

Conclusiones: A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- satisfacción con los resultados obtenidos.
- Trabajar en el mismo sentido que hasta ahora, reforzando aquellos aspectos que veamos con más margen de mejora y evitar la relajación por los resultados obtenidos, con el propósito de mantenerlos y/o superarlos.
- Determinar actuaciones para mejorar satisfacción en yoga: aprovechar nueva sala para valorar si ubicamos ahí yoga y/o se revisa el número de plazas ofertadas para esta actividad; y realizar una entrevista con el monitor y con nuestros técnicos por el tema del estado del material, teniendo presente también la baja tasa de respuesta que tuvo esta actividad.

Actividades UJA.Gym.

Tras las dos fases de encuesta tramitadas se presenta una tasa de respuesta del 14,06% (16,76% y 10,61% respectivamente), lo que entendemos que nos otorga una muestra significativa.

Por ítems: Con carácter general: todos muy bien valorados por encima del 4, excepto el proceso de inscripción que se sitúa muy cerca con un 3,98, algo penalizado por la amplia demanda de ocupación de las actividades, lo que hace que en algunas de estas se complique el obtener plaza algunos días y esto se vea reflejado en la satisfacción del usuario.

Algunas cuestiones puntuales de ítems por actividad:

- Body jump: baja valoración en cuanto a si el espacio es el adecuado. Desgraciadamente, no tenemos otro a día de hoy para impartirla.
- Ciclo virtual: se valora bajo el grupo de alumnos, entendemos que debido a que suele haber poca asistencia. Es una actividad completamente distinta a todas las demás, donde no hay monitor sino reproductor de vídeo, y la dinámica de grupo es mucho menor que en las demás actividades, además de un menor volumen de usuarios como decíamos.
- Entrenamiento total, strong zumba y zumba: muy baja respuesta, solo una respuesta.

Por actividad: muy buenas valoraciones en general, todas en la horquilla del 4. La más baja, strong zumba, solo un encuestado, actividad propuesta por la empresa en uno de los pocos horarios que había libre, y tuvo poca aceptación.

Valoraciones globales: Resultados satisfactorios, con una valoración global media del 4,34. Se observa un ligero descenso, si bien partíamos de un 4,49, el mejor resultado de la serie histórica. Estos ligeros descensos en la mayoría de ítems no los consideramos significativos, si bien nos sirve para estar alertas a la tendencia que los mismos puedan tomar en próximas mediciones. Quizás el descenso más significativo es el del procedimiento de reservas, pero lo entendemos vinculado al aumento de la demanda y por lo tanto al aumento de la complejidad para obtener plazas en determinadas actividades y días.

Conclusiones: A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- Satisfacción con los resultados obtenidos, con una valoración global del 4,34, si bien el ligero descenso desde el 4,49 anterior (máximo histórico) y en la mayoría de ítems nos hace estar alertas en las próximas mediciones.
- Sería conveniente trabajar la recogida de datos para aumentar la tasa de respuesta de tal manera que se pudiese garantizar un mínimo de encuestados en todas las actividades, con el fin de hacer algo más significativos los resultados en aquellas actividades que han presentado una muy baja tasa de respuesta (strong zumba, zumba y entrenamiento total).
- Un descenso de 0,25 en la valoración de los monitores, aun manteniendo un gran dato con el 4,53



nos hace igualmente estar alerta y comunicarlo a la empresa de servicios que coordina los monitores.

Participación en Competiciones Externas (CAU-CEU).

Tras la fase de encuesta se presenta una tasa de respuesta del 24,08%, lo que entendemos que nos otorga una muestra significativa.

Campeonatos de Andalucía Universitarios:

Por ítems: los Valores que se encuentran en situación cercana al valor límite son los siguientes:

- preparación deportiva para la competición: es razonable y entendemos que no es la perfecta, pero se trata de una competición de selecciones, no de equipos, y la mayoría de integrantes tienen ya de por sí muchos problemas para poder entrenar con la selección universitaria más de un día a la semana porque les coincide con el resto de entrenamientos de sus clubes. Así, entendemos, como así nos manifiestan personalmente en muchas ocasiones, que con esta valoración se refieren más bien a que no se prepara la competición lo mejor que se podría preparar deportivamente hablando, pero no que su grado de satisfacción por ello sea bajo.
- indumentaria UJA: en valor aceptable pero próximo al límite. Somos una de las universidades que mejor uniformada se desplaza, si bien existe cierta corriente disconforme por el hecho de no quedarse el chándal de la Universidad de Jaén en propiedad hasta no haber completado 3 participaciones. Nuestro juicio personal y técnico es que viajamos bien uniformados a los Campeonatos, por encima de la media de las universidades andaluzas, apreciación que a nivel nacional se incrementa todavía más.

En cuanto a cuestiones a resaltar, el hecho de que la mejor puntuación de un ítem, con diferencia, es la de si "repetiría su participación en la competición" con un 4,50 de valoración.

Por selecciones: La satisfacción por equipos se observa muy relacionada con dos cuestiones principales, el nivel deportivo que presenta la selección y/o el modelo de competición de esa modalidad deportiva. Así, los más insatisfechos son aquellos que han mostrado menos nivel deportivo y han podido disputar un solo encuentro de fase previa, cayendo derrotados y no accediendo a la fase final, por lo que la competición se les ha hecho extremadamente corta y no han participado de la fase final que reúne a las 8 mejores universidades durante tres días en una sede. Eso genera un grado de insatisfacción general con la competición al margen de los aspectos propios evaluables de la misma. Igual ocurre con aquellas competiciones que se realizan por concentración en un único día (rugby masculino) que tienen la sensación de no disfrutar del mismo ambiente de competición universitaria durante tres jornadas que sí viven el resto de modalidades.

Campeonatos de España Universitarios:

Por ítems: los Valores todos por encima de la media. El más próximo al valor límite el valor de "indumentaria UJA", que viene penalizado por la modalidad de escalada donde no existe una uniformidad tipo de la Universidad y los deportistas compiten con su propia equipación, y la de pádel algo que sorprende más pues era a estrenar.

Por selecciones: la media de los valores por modalidad deportiva, con solvencia, están distantes del valor límite. La media del total es de 4,09 que consideramos óptima.

Comparativa mediciones anteriores CAU-CEU:

Ligero descenso en algunos valores, motivados por valoraciones de los CAU. Como causa principal, el hecho de disputarse todos los Campeonatos de Andalucía Universitarios en Granada, y por la cercanía no determinar alojamiento de las expediciones salvo aquellas que por horario terminasen muy tarde. Con desplazamientos ida y vuelta en el día, baja la satisfacción del deportista que al final se desplaza los tres días, y tiene la sensación de no integrarse en el Campeonato con el resto de universidades y equipos, cuestión que es muy valorada por los deportistas.

Conclusiones: Entre las conclusiones principales a las que llegamos en función del análisis de los datos obtenidos, destacamos:

- En la gran mayoría de los casos, una mayor satisfacción está muy relacionada con el nivel deportivo que presentamos, especialmente en Campeonatos de Andalucía Universitarios. En estos, a menor nivel deportivo,



menor valoración, más exigencias y más demandas.

- Existen ítems en los que deducimos que no hay una relación lo suficientemente significativa con la satisfacción de la prestación de nuestro servicio como para que formen parte del cálculo del mismo. Son necesarios, porque nos sirven para valorar aspectos importantes, pero su implicación en la valoración de la satisfacción con el servicio no debería ser en la misma proporción que otros que sí lo son con seguridad. Recogemos en este sentido, algunos ítems del tipo de los que analizan el nivel deportivo de la selección UJA o el nivel deportivo del rival, entre otros.
- El hecho de que en la edición 2019 los CAU se hayan disputado en Granada, lo que han conllevado por la cercanía desplazamientos ida y vuelta en el día a la competición, que gran parte de los equipos no se quedasen alojados allí, etc. ha afectado al descenso en la valoración de la satisfacción del deportista con la competición, que al final se desplaza tres días ida y vuelta, y tiene la sensación de no integrarse en el Campeonato con el resto de universidades y equipos, cuestión que es muy valorada por estos en este tipo de formatos.
- Tasa de respuesta poco significativa en muchos equipos CAU, no pasan del 20% de respuesta en 6 modalidades, casi el 50% de las modalidades, por lo que se hace necesario trabajar en este sentido. Una posible medida es adelantar el momento de la encuesta, acercándolo al de la finalización de la participación en la misma.
- Existe una valoración bastante interesante y que nos puede servir como una importante referencia para nuestras conclusiones. El ítem de si repetiría su participación presenta el valor más alto de todos los resultados, con mucha diferencia, con un 4,54. Esto entendemos que refuerza lo que hemos expuesto en el segundo de los puntos de estas conclusiones, esto es, que pueden existir ítems que estamos considerando en la valoración de la satisfacción que no afectan directamente a esta o al menos en la proporción o importancia que se le está dando (aunque sí aporta información importante para otros análisis), dado que luego este ítems, muy vinculado a su satisfacción en líneas generales, sale extraordinariamente alto.
- Trabajar, en la medida de nuestras posibilidades, para que todas las modalidades deportivas tengan resultados de medición.

Competiciones propias.

Tras la fase de encuesta se presenta una tasa de respuesta del 11,27%, lo que entendemos que nos otorga una muestra no muy amplia pero significativa.

Los resultados de la encuesta muestran los siguientes aspectos destacados:

Resultados ampliamente satisfactorios, con una valoración global media del 4,4. Se observa un ligero descenso, si bien partíamos de un 4,5, el mejor resultado de la serie histórica.

Por ítems: Con carácter general: se observan buenos resultados, la mayoría por encima del 4 y el resto lejos del valor límite de 3. En este sentido, los que más se acercan a esta frontera son el arbitraje con un 3,33 y los horarios de juego con un 3,42, que históricamente son los datos que siempre reflejan menor valor. El resto de cuestiones presentan valoraciones muy buenas, destacando el ítem de si repetirían su participación en la competición, con un gran 4,58.

Algunas cuestiones puntuales de ítems por competición: se observa la misma dinámica que en la valoración media general por ítem, obteniendo grandes resultados en la mayoría de los apartados. En cuanto a la detección de ítems por debajo del valor límite, señalar en la competición de fútbol sala varios de ellos: normativa de la competición, los horarios de juego y el arbitraje, cuestión esta última que también se repite en la competición de fútbol sala en Linares.

Por competición: los resultados obtenidos se consideran todos óptimos, observándose buena parte de ellos por encima del 4, y el resto alejados del valor límite de 3. Las competiciones con una menor valoración son las de fútbol sala en ambos campus, afectadas como en anteriores series por la valoración del arbitraje (en las competiciones de fútbol la exigencia con el arbitraje suele ser alta/muy alta por la propia idiosincrasia del prácticamente de este deporte y los modelos existentes en la sociedad actual al respecto) y los horarios de la misma, afectados por la preferencia absoluta de la docencia en la asignación de espacios, la ausencia de instalación auxiliar donde realizar la competición y la obligatoriedad de la asistencia a clases prácticas y teóricas de la actualidad.

Valoraciones globales: se ha producido un aumento en la valoración global de todos los ítems excepto un ligero retroceso en el de la valoración de las normativas, no significativo. Por tanto, esto ha redundado en un satisfactorio aumento del resultado global de la valoración media.

Conclusiones: A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a



partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- Satisfacción con los resultados obtenidos, con una valoración global del 4,01 y un aumento respecto a la última medición de +0,28.
- Sería conveniente trabajar la recogida de datos para aumentar la tasa de respuesta en la medida de nuestras posibilidades (11,27% en esta ocasión).
- Habrá que establecer un nuevo análisis de la competición de fútbol sala en cuanto a los arbitrajes y horarios de la misma, esto último de difícil solución si no median cambio de formatos o ampliación de instalaciones deportivas.

Actividades en el medio natural.

Los resultados de la encuesta muestran los siguientes aspectos destacados:

Resultados ampliamente satisfactorios, con una valoración global media del 4,74. Dato en continuo ascenso hasta mantenerse y alcanzar valores de excelencia.

Destacar que en valores generales todas las actividades superan la valoración de 4 a excepción de la espeleología que presente un 3,97, muy próximo a ese valor de 4.

A mejorar posiblemente el aumento de la tasa de respuesta en alguno de las actividades, si bien no resulta fácil dado el cierto agotamiento de los usuarios con el modelo de encuesta. Sí podemos intervenir tratando de adelantar el paso de encuestas y haciéndolo más cercano a la finalización de cada actividad y no en un único pase a final de programación. Pero para ello se requiere aumentar el esfuerzo del personal en este hecho, dentro de las limitaciones que en personal presenta el servicio.

Por ítems: en el análisis general por ítems todos presentan valores óptimos, por encima del 4, salvo el caso de la dificultad técnica, que no obstante presenta un 3,57, si bien ha descendido ligeramente. Este análisis lo haremos a continuación, junto con el de las cuestiones puntuales que presentan baja puntuación.

Así, en cuanto al análisis puntual de aquellos que presentan un valor más bajo por ítem/actividad, destacamos lo siguiente:

- Dificultad técnica: presentan valores por debajo del umbral de calidad las actividades de jornada de escalada 2, jornada de esquí alpino 2, vías ferrata 2 y descenso de cañones 3. En estas diferenciaremos aquellas que tienen una muestra significativa de las que solo han presentado una tasa muy baja de respuesta (stand up paddle y jornada de escalada). Centrándonos en las primeras, en las actividades de esquí alpino 2, vías ferrata 2 y descenso de cañones 3 se indica claramente en las hojas informativas de la dificultad técnica que estas actividades suponen y de las nociones básicas que deben reunir los participantes (por ejemplo, la actividad de esquí no es para aprender a esquiar sino para la práctica de aquellos que ya tienen formación). Aun así, existen usuarios que obvian estas indicaciones o manifiestan tener esas nociones básicas y se inscriben a la misma sin considerar si reúnen las condiciones necesarias. Este hecho viene perjudicado por una cuestión que por otra parte es una de las ventajas de nuestro proceso, el hecho de permitir la inscripción telemática no permite luego filtrar o informar más correctamente al usuario de las dificultades de la actividad, y es este quien las obvia en determinadas ocasiones, de ahí que por ejemplo en actividades iguales haya tanta diferencia de valores en la dificultad técnica, en unas 2, poco y en otras 4 poco=) descenso de cañones (5, 2,4 y 3,71) jornada de esquí (3,5 y 2,78)

En este sentido, trabajaremos en definir algunas actividades en las que se precise una mayor coordinación entre administración y área técnica en los momentos de inscripción a estas, limitar las inscripciones on-line a AFN que requieran cierto nivel de habilidades o entrevistas posteriores, si bien a día de hoy todos ellos firman reunir las condiciones exigidas para la práctica.

- No podemos sino manifestar la satisfacción con el resto de resultados por ítems pues todos presentan valores muy altos.

Por actividad: resultados muy buenos, todos por encima del 4. gran aceptación.

Conclusiones: A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a



partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- Amplia satisfacción con los resultados obtenidos.
- Trabajar en el mismo sentido que hasta ahora, reforzando aquellos aspectos que veamos con más margen de mejora y evitar la relajación por los resultados obtenidos, con el propósito de mantenerlos y/o superarlos.
- Determinar actuaciones para mejorar satisfacción en la aclaración y control en la transmisión de los conceptos de dificultad técnica de las diferentes actividades ofertadas en los términos expresados en el punto 4 del presente informe, especialmente aquellas que precisen de un mayor nivel de exigencia.
- También contemplamos ajustar la encuesta a aquellas cuestiones comunes a todas las actividades, suprimiendo otras muy puntuales como el desplazamiento que ya no se contempla en la inscripción o el alojamiento, que se produce en muy contadas ocasiones, y trabajar en la inclusión de otros ítems que podamos considerar que aporten información relevante a la evaluación de las actividades.

Por otra parte, 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, con el fin de aumentar el nivel de participación que se detecta en la cumplimentación de estas. 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 nuestros espacios y poder concluir alguna línea común que nos identifiquen líneas de actuación.

También estamos trabajando en un formato de encuestas, ayudados por colaboradores del Servicio, con el fin de establecer encuestas en aularios y zonas comunes de la Universidad por un lado y en las propias instalaciones deportivas por otro, con el fin de probar esta forma de captación de información, y en caso de resultar productiva establecerla con carácter semestral y reducir la tramitación de la encuesta general de satisfacción del área de gestión de espacios deportivos a una única medición anual.

Quejas y sugerencias:

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que se han producido pocas en el ámbito estrictamente de las actividades y la totalidad de estas han sido resueltas en los plazos asignados, respetando así los compromisos de calidad asumidos. Si bien no podemos dejar pasar el hacer mención del considerable aumento que se han producido en cuanto a Gestión de Espacios, 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. Si bien este tipo de quejas, como decíamos, tienen un enfoque fundamentalmente orientado a la Gestión de Espacios, PC03, dejamos constancia del mismo en este apartado por las características del Bono que también permiten el acceso a las actividades UJA.Gym.

También se han atendido sugerencias vía correo electrónico y de manera personal de forma continua.

Felicitaciones:

Constan felicitaciones por correo electrónico en 2019 con motivo de la concesión del Premio Nacional de los Deportes Joaquín Blume, Premio de la Prensa Deportiva y Premio AGESPORT al mejor evento deportivo en 2018. También, además de todos los recibidos de manera personal, consta alguno más pro la organización de la actividad de Jornada de Deporte y Familia.



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, 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, consumando acciones como la creación del Diploma de Extensión Universitaria que permite entre otras cuestiones crear figuras de estudiantes de apoyo a eventos deportivos que colaboren en la coordinación con escuelas y facultades transmitiendo información y coordinando la participación de estos centros en las actividades por Escuelas o Facultades, apertura de actividades y competiciones en fines de semana en búsqueda de una mayor participación o el establecimiento de jornadas de deporte y familia que promocionan la práctica deportiva entre el personal de la universidad y lo concilian con su vida personal.

Intervenciones de este tipo deben ayudar a 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 la publicación de las Instrucciones Técnicas en la Intranet de la Unidad, de forma que puedan ser verdaderamente útiles a los trabajadores de la misma.

Se ha establecido e implantado su publicación interna para el acceso directo de todo el personal.

Se vuelve a producir el incumplimiento de indicador I.[PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”, por lo que se recomienda, al igual que en el anterior ciclo de gestión, que la Unidad realice las actuaciones necesarias para hacer efectivo el cambio del valor objetivo en el próximo ciclo de gestión, ajustándolo a la nueva realidad de su gestión

Se ha adaptado el valor objetivo de este indicador, mucho más cercano a la realidad pero sin dejar de ser ambicioso.

Igualmente la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU, no presenta resultados sobre la tasa de participación por lo que se anima a la Unidad para que implanten los mecanismos que permitan el cálculo del indicador y posibilite la homogenización con el sistema de retroalimentación institucional

Se han adaptado todos los informes de satisfacción que se emiten, incluyendo las tasas de participación en todos ellos.

Crear la figura del Delegado de Facultad o Escuela como coordinador para las actividades de



competición y/o participación que impliquen a estos centros.

Se ha integrado en el Diploma de Extensión Uniersitaria el aula de eventos deportivos con una importante aceptación. Se han producido reuniones con estos grupos y han participado ya de algunos eventos propios del Servicio. Actualmente estamos en fase de asignación de Centros o Facultades para complementar ese apoyo, de tal manera que hagan de nexos para la llegada de información a los mismos.

Organización de algunas Competiciones y Torneos en fines de semana.

Se han programado una serie de batería de competiciones y torneos a celebrar en fines de semana, algunos de los cuáles ya han tenido lugar y otros están en fase de inscripción.

Establecer Jornadas de Actividad y Competición que integre al Personal de la Universidad de Jaén.

Se ha organizado una jornada en noviembre de 2019 con gran aceptación entre el personal, y que compaginaba actividad y competición, con familia. Se han recibido felicitaciones al respecto. Se ha considerado instaurar esta jornada durante cursos próximos incluso hacerlo con carácter semestral.

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 como el realizar planteamientos de deporte y familia o acercarnos a las Escuelas y Facultades a través de la colaboración del propio alumnado.

En un siguiente paso, entendemos necesario renovar el análisis de riesgos y oportunidades del Servicio en el apartado de actividades, dado por una parte el evidente descenso de participación en las actividades de competición asociativas ya previsto y diagnosticado, que nos debe llevar a establecer un horizonte al que mirar y trazar unas líneas de actuación al respecto. En este marco, habremos de tener en clara consideración aspectos no menores que son una realidad actualmente en el status del Servicio, como es el descenso por segundo año consecutivo del presupuesto (sumando un 15% entre los dos últimos años), el sensible descenso que se producirá en la asignación de la subvención que nos otorga la Junta de Andalucía por participación en los Campeonatos de Andalucía Universitarios, el considerable aumento en el gasto en monitores al tener que asumir la atención directa a la nueva sala de musculación y cardio sin adjudicación presupuestaria adicional al respecto, las subidas que habrá que asumir en el coste de los monitores como consecuencia de la propia subida del SMI, las directrices políticas que se orientan a aumentar el número de actividades y presencia en eventos deportivos, etc. Cuestiones que, unas con otras, tienen complejo encaje.

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.

Código:	SDEP-01-2019-AI	Naturaleza:	Documentación del proceso.		
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.				
Unidad/es:	Servicio de Deportes				
Descripción:	Se recomienda la publicación de las Instrucciones Técnicas en la Intranet de la Unidad, de forma que puedan ser verdaderamente útiles a los trabajadores de la misma.				
Recursos previstos:(3)	Ninguno				
Responsable de implantación:	Director Técnico				
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Publicación de las instrucciones técnicas de la Unidad en la intranet (si/no)				
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Marzo de 2019	Finalización:	Abril de 2019	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se han publicado las instrucciones técnicas de la unidad en la intranet del servicio. Actividades e hitos: 1. Publicación de las instrucciones técnicas de la Unidad en la intranet (Implantada) Valoración del grado de implantación: Implantada.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):					

Código:	SDEP-02-2019-AI	Naturaleza:	Indicadores		
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.				
Unidad/es:	Servicio de Deportes				
Descripción:	Se vuelve a producir el incumplimiento de indicador I.[PC 11.13]-20 “Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza”, por lo que se recomienda, al igual que en el anterior ciclo de gestión, que la Unidad realice las actuaciones necesarias para hacer efectivo el cambio del valor objetivo en el próximo ciclo de gestión, ajustándolo a la nueva realidad de su gestión				
Recursos previstos:(3)	Ninguno				
Responsable de implantación:	Director Técnico				
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Solicitar la revisión razonada del cambio del valor objetivo de dicho indicador para el próximo ciclo de gestión (si/no)				
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Mayo de 2019	Finalización:	Junio de 2019	



Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	<p>Se ha solicitado el cambio del valor objetivo.</p> <p>Actividades e hitos:</p> <p>1. Solicitar la revisión razonada del cambio del valor objetivo de dicho indicador para el próximo ciclo de gestión (implantada).</p> <p>Valoración del grado de implantación: Implantada.</p>
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	

Código:	SDEP-03-2019-AI	Naturaleza:	Encuestas post-servicio		
Proceso:	PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.				
Unidad/es:	Servicio de Deportes				
Descripción:	La media de satisfacción de la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU experimenta comportamientos constantes en su evolución, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar medidas que permitan la detección de oportunidades de mejora que incidan en la satisfacción de los usuarios.				
Recursos previstos:(3)	Ninguno				
Responsable de implantación:	Director Técnico				
Planificación de la Implantación:(5)	<p>Es una cuestión de cierta complejidad, pues el grado de satisfacción es moderadamente alto y una parte de los ítems dependen de factores externos a la gestión del Servicio, como pueda ser los organizadores de los Campeonatos, el modelo de competición que decida el CSD o el Grupo Andaluz de Universidades, la oferta hotelera que haya concertado la Universidad organizadora, las posibilidades presupuestarias del Servicio para poder mejorar las condiciones de participación, etc.</p> <p>No obstante, se trabajará en el análisis de oportunidades de mejora en el este ámbito.</p>				
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Diciembre 2019	Finalización:	Diciembre 2019	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	El grupo interno de calidad del Servicio tras el análisis ha decidido optar por mantener el nivel de satisfacción.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Implantada.				

Código:	SDEP-04-2019-AI	Naturaleza:	Encuestas post-servicio		
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales				
Unidad/es:	Servicio de Deportes				



Descripción:	Igualmente la encuesta EP-56-PC11 CAU/CEU, no presenta resultados sobre la tasa de participación por lo que se anima a la Unidad para que implanten los mecanismos que permitan el cálculo del indicador y posibilite la homogenización con el sistema de retroalimentación institucional		
Recursos previstos:(3)	Ninguna		
Responsable de implantación:	Director Técnico		
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Introducir en el informe de resultados de las encuestas de CAU/CEU el valor de tasa de participación (si/no).		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Septiembre de 2019	Finalización: Julio de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se ha procedido a actualizar los Informes de satisfacción de los CAU/CEU del año 2018 (curso 2017-2018) y del 2019 (curso 2018-2019). Valoración del grado de implantación: Implantada. 1. Introducir en el informe de resultados de las encuestas de CAU/CEU el valor de tasa de participación (SI).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			

Código:	SDEP-05-2019-AI	Naturaleza	Encuestas post-servicio	
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción:	Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance.			
Recursos previstos:(3)	Ninguna			
Responsable de implantación:	Director Técnico			
Planificación de la Implantación:(5)	Actividades e hitos: 1. Al establecer objetivos en la Unidad, que estos permitan realizar un seguimiento y control en su consecución, y detectar oportunidades de mejora (si/no).			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Septiembre de 2019	Finalización:	Julio de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se toma en consideración la propuesta. Valoración del grado de implantación: Implantada. Establecer objetivos en la Unidad, que estos permitan realizar un seguimiento y control en su consecución, y detectar oportunidades de mejora (si).			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Implantada.			



Código:	SDEP-01-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC11- Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
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, gestiones 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.		
Objetivo 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.		
Responsable de implantación:	Director Técnico		
Previsión de resultados:	Implantado antes de final de ciclo		
Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	<p>Actividades e Hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria de colaboración por centros (si/no) 2. Resolución y Puesta en marcha de la colaboración. (si/no) 3. Acciones de colaboración durante el curso (dato numérico). 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Septiembre de 2019	Finalización: Mayo de 2020



Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<p>En el inicio, se programó elaborar una convocatoria para inicio del curso 19/20 en este sentido. Con la creación del Diploma de Extensión Universitaria en Cultura y Deporte a principios de curso, se pensó en asignar estas funciones del Delegado de Facultad, entre los participantes en el aula de eventos deportivos de dicho diploma, valorando a posteriori las Escuelas o Facultades que queden desiertas qué proceso seguir para cubrirlas, encontrándonos en la actualidad en esa fase.</p> <p>Actividades e Hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria de colaboración por centros (iniciada, en la fase de aula de eventos en el diploma de Extensión Universitaria.) 2. Resolución y Puesta en marcha de la colaboración. (en proceso) 3. Acciones de colaboración durante el curso (en proceso). <p>Valoración del grado de implantación: En proceso.</p>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	SDEP-02-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC11- Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
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.		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Director Técnico		
Previsión de resultados:	Implantado antes de final de ciclo		



Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	Actividades e Hitos: 1. Inclusión en el programa de competiciones de alguna/s competición/es en sábado o fines de semana (si/no) 2. Convocatorias oficiales de las competiciones. (si/no). 3. Realización de competiciones en fines de semana (si/no).		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Octubre de 2019	Finalización: Mayo de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Actualmente se han programado las siguientes competiciones en fines de semana: Trofeo Universidad de Jaén de Pádel, Bádminton, Tenis de Mesa y Ajedrez. Trofeos Abiertos de Pádel, Squash y Ajedrez. Valoración del grado de implantación: En proceso. 1. Inclusión en el programa de competiciones de alguna/s competición/es en sábado o fines de semana (SI) 2. Convocatorias oficiales de las competiciones. (SI). 3. Realización de competiciones en fines de semana (en proceso).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	SDEP-03-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC11- Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Servicio de Deportes		
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.		



Objetivo de la mejora:	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.		
Recursos previstos:	Propios del Servicio		
Responsable de implantación:	Director Técnico		
Previsión de resultados:	Implantado antes de final del curso 2019/2020		
Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	<p>Actividades e Hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inclusión en el programa de actividades de alguna actividad que pueda servir para reactivar la participación del personal de la Universidad de Jaén en las actividades físicas y deportivas del Servicio (si/no) 2. Convocatoria de inscripción. (si/no). 3. Realización de las actividades (si/no). 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Septiembre de 2019	Finalización: Mayo de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<p>Se ha programado y realizado una actividad de Deporte y Familia el 30 de noviembre de 2019.</p> <p>Valoración del grado de implantación: Implantada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inclusión en el programa de actividades de alguna actividad que pueda servir para reactivar la participación del personal de la Universidad de Jaén en las actividades físicas y deportivas del Servicio (SI) 2. Convocatoria de inscripción. (SI). 3. Realización de las actividades (SI). 		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

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

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

Código:	SDEP-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora	
Proceso:	PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción de la mejora:	Creación de nuevos programas propios de actividades de participación, promoción y/o competición en formatos reducidos.			
Causa para su implantación:	La disminución en la participación en competiciones y actividades de larga duración nos hacen plantearnos el adaptar los formatos de estas y de nuevas actividades a una duración más reducida que facilite la participación, y el compromiso que se hace más difícil en periodos largos, tratando de compensar dicho déficit.			
Objetivo de la mejora: (2)	Aumento de la participación en las actividades y competiciones, adaptando actividades ya existentes e introduciendo otras nuevas.			
Recursos previstos: (3)	Propios del Servicio.			
Responsable de implantación:	Dirección Técnica del Servicio.			
Previsión de resultados:	Implantado antes de final de ciclo.			
Grado de prioridad:(4)	Alta			
Planificación de la implantación (5)	Actividades e hitos: 1) Creación de una batería de programas y actividades bajo estos formatos. (Si/No) 2) Temporalización de los mismos para el periodo del ciclo de gestión 2020. (Si/No) 3) Ejecución. (Si/No)			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Febrero de 2020	Finalización:	Febrero de 2021
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)				
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				



Código:	SDEP-02-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora	
Proceso:	PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.			
Unidad/es:	Servicio de Deportes			
Descripción de la mejora:	Colaboración en actividades de participación, promoción y/o competición con otras administraciones y/o entidades que permitan aumentar la oferta a la comunidad universitaria.			
Causa para su implantación:	La necesidad detectada de ampliar la oferta y hacerla más variada, partiendo del análisis de la realidad del Servicio en cuanto a la limitación de recursos humanos y económicos con los que cuenta.			
Objetivo de la mejora: (2)	Hacer crecer la oferta de actividades físicas y deportivas a la comunidad universitaria, con un aumento sostenido de esfuerzos a través del desarrollo de sinergias con otras entidades.			
Recursos previstos: (3)	Propios del Servicio.			
Responsable de implantación:	Dirección Técnica del Servicio.			
Previsión de resultados:	Implantado antes de final de ciclo.			
Grado de prioridad:(4)	Media			
Planificación de la implantación (5)	Actividades e hitos: 1) Creación de un listado de actividades o eventos de colaboración con otras administraciones y/o entidades. (Si/No) 2) Temporalización de los mismos para el periodo del ciclo de gestión 2020. (Si/No) 3) Ejecución. (Si/No)			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Febrero de 2020	Finalización:	Febrero de 2021
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)				
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				



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

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

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

Unidad/es	Deportes
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Procesos	PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.
Descripción:	Eliminación del indicador I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.
Justificación/Objetivos	El cambio en el formato de acceso y desempeño de la gestión de gran parte de estas actividades físicas dirigidas, fruto de la adaptación a las nuevas demandas del usuario en el mercado de la actividad física y el deporte, penaliza este indicador que fue creado en otro contexto muy diferente al actual, pues apenas existen ya actividades con este formato. Así, se ha pasado de una horquilla de 25-30 actividades anuales de este tipo a unas 2 o 3. Por este motivo, en cuanto una de ellas no obtiene un rendimiento excelente en ocupación, el indicador se cae pues afecta en mucho mayor grado proporcionalmente que antes al cálculo del mismo. Entendemos que procede eliminar este indicador por lo poco que nos aporta ya, dado que este formato de tipo de actividad apenas si existe y las que quedan tenderán a cambiar de formato en los próximos ciclos. A su vez, sería conveniente la creación de un nuevo indicador que nos facilite realizar el seguimiento del grueso de actividades que originariamente se componían bajo este formato pero que ahora tienen el de acceso libre por día y uso, cuestión que se propone a continuación.

Unidad/es	Deportes
------------------	----------



Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Procesos	PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.
Descripción:	Creación del indicador "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas dirigidas (actividades UJA.Gym)".
Justificación/Objetivos	<p>Con el fin de adaptar el control y seguimiento de las actividades físicas dirigidas en en el formato que vienen teniendo en los últimos ciclos, ajustados a las nuevas demandas del usuario en el mercado de la actividad física y el deporte, se propone la creación de este indicador para el seguimiento de la evolución de la ocupación y aceptación de cada actividad por semestres, y su correspondiente valoración. Al agrupar actividades muy diferentes y numerosas, las valoraciones serían independientes y no sujetas a la consecución de un valor objetivo general ni concreto sino que ajustado a la casuística y factores que intervengan en cada caso, esto es, en cada actividad (ocupación que técnicamente se considere suficiente, proyección estratégica de la actividad, interés general, etc.)</p> <p>Quedaríamos pendiente a su aprobación para la elaboración de la correspondiente ficha de indicador.</p>

* 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.