



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Deportes

### PC03 - Gestión de espacios

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC03 - Gestión de espacios

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 03.1. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS.
- PC 03.11. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA.
- PC 03.12. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA.
- PC 03.121. DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.
- PC 03. 122. DEMANDAS EXTERNAS.
- PC 03.13. PREPARACIÓN Y MONTAJE.
- PC 03.2. GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS.

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Deportes

##### 4.- Servicios prestados

Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.



## 5.- Cliente/s del proceso

1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la investigación.
2. Servicios y Unidades administrativas
3. Miembros de la comunidad universitaria.
4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad.
5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

PC3-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados

- Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5).
- Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5).
- Las solicitudes para reservas periódicas para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles (1, 2).
- Las solicitudes para reservas puntuales para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles en un 95% de los casos (1).
- Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud (3, 4, 5).
- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas (3, 4, 5).
- Disponibilidad de los servicios deportivos para reservas web (1, 2, 3, 4, 5).

PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.

- Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5).
- Normas N.I.D.E. (1,2,3,4,5).
- Reglamentos nacionales de las modalidades deportivas que se practican en los espacios deportivos de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5).
- Registro de necesidades detectadas (1,2,3,4,5).
- Relación de necesidades para la tramitación de adquisiciones de medios necesarios (1,2,3,4,5).



- Publicación de información para los interesados de todas las incidencias derivadas de los espacios que puedan interferir en la disponibilidad y/o desarrollo de la actividad programada (1,2,3,4,5).

- Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios inferior al 1% (1, 2).

PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.

Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5).

- Aplicación informática de control de acceso y registro de usos (1,2,3,4,5).

- Se procederá a una revisión continua del estado de las instalaciones con informe diario cumplimentando la ficha del sistema "Inspección diaria de instalaciones" (1,2,3,4,5).

- Todas las incidencias que precisan actuación serán comunicadas al Servicio correspondiente (1,2,3,4,5).

- Seguimiento del total de incidencias detectadas (1,2,3,4,5).

## 7.- Resultado esperado

A. Mejora de la imagen de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén, potenciando la marca UJA.Deporte, y su ampliación a los campus universitarios.

B. Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.

C. Mejora de la gestión de los procesos de reservas internas de las instalaciones deportivas, obteniendo así un aprovechamiento eficaz y eficiente de las mismas.

D. Mejorar la gestión de los Procesos propios del Servicio de Deportes, y ofrecer a los usuarios una mayor oferta de servicios telemáticos y adaptados a las nuevas tecnologías y recursos TIC.

E. Se establecen condiciones adicionales que facilitan el aumento del uso de las instalaciones deportivas del campus científico-tecnológico de Linares.

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)



## 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

## 10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 15
- Promedio de días en responder a las quejas: 0,86
- Porcentaje de quejas respondidas 100%
  
- Nº de sugerencias: 4
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0,47
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
  
- Nº de felicitaciones: 4

## 11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

## 12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

## 12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

## 13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)



## 14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

### Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

### Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

## 15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

## 16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

## 17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1zla57TqUadQHGqtFu0XkmS7clloirAEv?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

## Bloque III: Análisis ejecutivo

### 18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

La ejecución del proceso ha estado marcada, como cualquier ámbito de gestión de 2020, por la situación generada por la pandemia. No obstante, los mecanismos de funcionamiento del proceso están plenamente interiorizados en el día a día de las actuaciones del personal del Servicio lo que reduce la probabilidad de incidencias, y si



bien se han debido de realizar significativas actuaciones con el fin de ajustarnos a las sucesivas normativas y situaciones generadas por la pandemia y su evolución, estas se han venido desarrollando e implementando con una fluidez y respeto a las mismas destacable, lo que ha propiciado que pudiésemos tener instalaciones deportivas abiertas al uso en condiciones de seguridad. En este sentido, las infraestructuras, los recursos y las metodologías de trabajo se han adaptado según las normas y circunstancias.

En este ciclo se ha hecho especialmente evidente la deficiencia de la aplicación informática, una herramienta ya obsoleta, que ha provocado no pocas incidencias y que ha afectado a la calidad del servicio ofrecido en cuanto a la reserva de espacios en Gestión de la Asignación a Demanda: Demandas Externas.

En cuanto a los recursos humanos consideramos cierta deficiencia en cuanto a la dotación del número de efectivos en los servicios de atención al uso de las instalaciones deportivas, especialmente por el aumento de la oferta y las instalaciones en el campus las lagunillas. Igualmente, se habría de ahondar algo más en la cualificación y formación del personal técnico de los Grupos III y IV.

Dadas las circunstancias tan especiales de todos conocidas, más que realizar o implementar actuaciones para reforzar este proceso, se han llevado a cabo acciones para ajustarnos a las circunstancias excepcionales motivadas por el covid-19, por lo que podemos entender esta como temporales y sujetas al periodo de duración de la pandemia. Medidas tomadas de este tipo fueron las de potenciar las reservas on-line de instalaciones, el cierre de determinadas instalaciones al uso particular, etc.

Desde las actuaciones de liderazgo, con el fin de crear condiciones en las que los miembros del servicio puedan implicarse más en el logro de los objetivos, hemos remodelado el Comité de Calidad interno del Servicio, reajustando su disposición, promoviendo el aumento de la participación y la diversidad, integrando en el mismo a representantes del Grupo II y Grupo III del personal laboral, y quedando representadas a partir de este ciclo todas las diferentes áreas del Servicio (Dirección, Administración, Competiciones e Instalaciones) en este Comité.

También se ha potenciado desde las acciones de liderazgo, la fluidez en la comunicación de las actuaciones del Comité, se han establecido en todos los casos plazos para realizar aportaciones al respecto por el resto de miembros del Servicio, y se ha asignado la función de Coordinador de Calidad del Servicio a un Técnico Grupo II con el fin de reforzar la confianza, diversificar y hacer partícipe de acciones de liderazgo compartido en determinadas funciones del sistema.



En esas actuaciones realizadas en cuanto al equipo interno de trabajo de Calidad, incidir también en que se ha retomado un ritmo de reuniones más ajustado a la operatividad que se debe demandar de este Comité.

### **19.- Resultado del proceso (output proceso).**

En este proceso PC03 Gestión de espacios, el Servicio de Deportes participa en la prestación de 3 servicios:

S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados.

S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.

S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.

En función de cada servicio, los grupos de interés/clientes-usuarios presentan unas necesidades y expectativas a partir de las cuales se establecen unos requisitos de calidad para atender a estos.

En el ciclo de gestión 2020, marcado por la situación de pandemia por Covid-19, que ha mermado claramente la oferta y la prestación de estos servicios, en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos podemos destacar algunos aspectos que han influido en el proceso.

Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén, aprobada con fecha 20 de noviembre y que sustituye a la edición anterior, donde entre otros puntos, se han articulado procesos reglados de solicitud de reservas de instalaciones deportivas periódicas y/o puntuales de uso docente para las prácticas de asignaturas programadas en los horarios de Grado, así como de comunicación de posteriores cambios que se puedan producir sobre los iniciales que provocará una mejor y mayor eficacia y eficiencia en la administración de 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.

Inicio del proceso de mejora y/o sustitución de la aplicación informática del Servicio de tal forma que permita integrar de una manera más eficaz nuestra gestión de espacios deportivos, obteniendo 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.

En cuanto al control de indicadores y registros asociados a los requisitos de calidad, los resultados de estos son totalmente satisfactorios cumpliendo todos ellos con los objetivos marcados:

100% de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.

100% de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.

0% de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios

100 % de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.

## 20.- Análisis resultados indicadores.

Documento compartido en:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fr8pMvtJf5XXHAM5RI4ETB2GRnfimNB\\_pA6xyjOXJi0/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fr8pMvtJf5XXHAM5RI4ETB2GRnfimNB_pA6xyjOXJi0/edit?usp=sharing)

## 21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En este proceso, dada la situación de pandemia por Covid-19, tras valoración del Comité de Calidad del Servicio y consulta con el Servicio de Planificación y Evaluación, no se ha realizado encuesta de satisfacción al tener prácticamente todo el ciclo las Instalaciones deportivas fuera de uso. Correo a Jacinto Fernández con respuesta en fecha 30/11/2020.

## 22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

PC03. Quejas y sugerencias:

Respecto a las quejas y sugerencias cabe señalar que han disminuido respecto a las de 2019. Si bien por un lado puede estar condicionado por el cierre de estas



instalaciones por la situación covid, también es cierto que muchas de estas quejas están relacionadas con el mismo motivo, en alusión a la consulta (que en muchos casos los usuarios emiten como quejas) solicitando información sobre la forma de devolución de las cuotas abonadas por la suspensión de servicios, las limitaciones horarias y de aforo de los espacios, etc. El resto de las mismas son debidas a los problemas de reserva que se han producido a raíz del mal funcionamiento de la aplicación informática de reservas, que ha lastrado mucho el servicio y sobre la que se han proyectado ya actuaciones de mejora.

La totalidad de estas quejas y sugerencias han sido resueltas en los plazos establecidos para este procedimiento, respetando así los compromisos de calidad asumidos. Destacar que presentamos una de las tasas de respuesta más rápida entre los Servicios y Unidades de nuestra Universidad.

#### PC03. Felicitaciones:

Constan varias felicitaciones recibidas por correo electrónico por parte de deportistas incluidas en el Programa de Apoyo a Deportistas Universitarios de Alto Nivel, por el trato y ayuda recibida. También del Club Atletismo Unicaja de Jaén por la cesión de material de musculación y cardio.

En este sentido, hacemos una valoración positiva de las felicitaciones recibidas, pues no suelen ser muy común el hecho de emitirlas voluntariamente y por iniciativa propia.

### **23.- Análisis de No Conformidades.**

No procede

### **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

Las recomendaciones de las auditorías han sido atendidas en su totalidad. Bien es cierto que el hecho de la pandemia ha provocado que la temporalización de las acciones que provienen del análisis de esas recomendaciones no se han podido respetar según lo planificado en las fichas de seguimiento, pero en todos los casos se ha actuado y se han producido significativos avances estando muy próximos a la ejecución total de los hitos previstos.

Así, se han actualizado flujogramas según las recomendaciones recibidas, y se han integrado estos en la nueva versión del Proceso. Igualmente, se han iniciado actuaciones con el fin de mejorar la gestión planificada de espacios provenientes de Centros, con actuaciones tan destacables como la modificación y adaptación a las nuevas demandas de la normativa de



instalaciones deportivas, tras 12 años de vigencia de la versión anterior, o la elaboración del borrador de un documento de reservas periódicas de uso docente e investigador, junto a la solicitud de la adaptación del formulario web a estas nuevas condiciones.

En este sentido, el grado de actuaciones de los hitos programados ante las acciones que subyacen de las recomendaciones de las auditorías está próximo al 100%.

## **25.- Análisis de encuestas de personas.**

Los datos obtenidos en la encuesta de clima laboral 2019 del Servicio de Deportes muestran una tendencia al alza generalizada en todos sus bloques.

Destacar que la Opinión General sobre el Servicio supera por primera vez en su serie histórica el umbral de los 4 puntos. También lo hacen por primera vez la Valoración General del Servicio y el bloque de Relaciones Internas del trabajo, algo a lo que damos una especial importancia y reconocimiento.

En líneas generales, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos y esperamos consolidar estos datos en las próximas ediciones.

## **26.- Análisis de compromisos de calidad.**

Los distintos compromisos de calidad del Servicio de Deportes en el sistema de calidad están cuantificados en forma de indicadores.

En el análisis de estos indicadores (ítem 20) se puede observar un óptimo grado de cumplimiento de los objetivos marcados a pesar de la situación de pandemia por COVID-19 que hemos tenido durante el ciclo de gestión y que solo ha afectado al compromiso relacionado con la reserva periódicas para particulares, cuyo proceso no se ha podido llevar a cabo durante este curso.

En cuanto a las acciones llevadas a cabo para su consecución, el Servicio de Deportes sigue 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, la gran mayoría de las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de los compromisos de calidad están ya interiorizadas y afianzadas en nuestros procesos de gestión, de tal manera que forman parte en muchos casos de las rutinas de trabajo que hacen posible la consecución de estos compromisos, por lo que mantenemos una valoración positiva respecto a estas acciones. No obstante, se incorpora alguna acción que complementa y afianza la consecución de estos objetivos, como es el hecho de establecer un calendario de recuerdo de avisos para la publicación de períodos



especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.

## **27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.**

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes acciones relativas a este proceso se encontraban finalizadas con el ciclo 2019:

Revisión de los medios prácticos utilizados para la comunicación interna y adaptación del plan de comunicación interna si procede.

Disminuir el tiempo entre revisiones de las necesidades de comunicación internas.

Solicitud de espacio para nueva sala de musculación y cardio en el edificio de Alojamientos.

Petición al Equipo de Gobierno de la construcción de una instalación anexa para cubrir la amplia demanda, consensuando la posible distribución con las necesidades docentes.

Reunión inicial de curso con la Dirección del departamento para coordinar las bases de comunicación ante ausencias, y aprobación de estas bases de funcionamiento general.

En este sentido, estas actuaciones han supuesto una mejora en cuanto a los servicios ofrecidos y/o al desarrollo de los procesos de una manera más diligente, por lo que podemos considerar que la implementación de las mismas ha sido del todo eficaz. Así, la puesta en funcionamiento de nuevos sistemas de comunicación interna y su revisión periódica han supuesto un mayor control sobre los procesos internos de gestión de instalaciones y un mayor conocimiento transversal de todas las acciones activas y/o finalizadas dentro del área, lo que facilita la disminución de disfunciones en la gestión. Las solicitudes de sala de musculación y cardio y anexo del Pabellón han sido atendidas. La primera de ellas ya está en funcionamiento y con un significativo aumento en la oferta de plazas, calidad del servicio y ocupación del espacio, si bien la situación de pandemia ha cortado esta progresión. En cuanto a la reunión con el Departamento a inicio de curso permite filtrar más eficientemente las sesiones de docencia que se impartirán y liberar para otras aquellas que no se hacen. Esto ha supuesto un avance en el sentido de que existe un menor volumen de horas de reserva no ocupadas, si bien precisa aún de un ajuste mayor en el momento de la solicitud de reserva, previo a esta reunión, para poder disponer con un tiempo suficiente, de tal manera que permita programar al Servicio con más margen.



Resta por finalizar la actuación:

Elaboración de un Plan de mejora y promoción de nuestras instalaciones y actividades en el Campus Científico-tecnológico de Linares.

Si bien se ha avanzado en este sentido, las actuaciones previstas para finalizar esta acción no se pudieron ejecutar por la llegada de la pandemia, si bien se realizaron algunos avances:

Se ha actuado en la Mejora de la difusión y en la presencia en el Campus, donde hemos establecido mecanismos para difundir actividades en el Campus.

Se aumentaron las actividades programadas en este Campus introduciendo algunas del tipo de Stretching y Body pump.

Hemos estrechado lazos con las asociaciones de estudiantes de Linares, colaborando en la organización de diferentes actividades: bachata y salsa, semana de la ciencia...

Se ha aumentado la colaboración con clubes y asociaciones de la localidad, integrando actividades en nuestras instalaciones del tipo de la gimnasia rítmica o el club voleibol Linares.

Se consideró realizar una jornada en abril que incluyera la entrega de trofeos de las competiciones propias de Linares, actividades de participación y jornadas lúdico-deportivas), dándole realce a las actividades propias de este Campus. Aparcado por la situación de pandemia.

Se estudia la posibilidad de participar de manera más activa en las Jornadas de Recepción de Estudiantes.

Con estas actuaciones no se ha conseguido un avance significativo en cuanto al despliegue esperado en Linares. Cierto es que se observa un ligero aumento en la ocupación de espacios, pero el objetivo debe ser mayor. Es por esto por lo que esta línea de actuación se ha considerado mantener en la nueva DAFO a partir de las debilidades y amenazas detectadas, mediante la acción "Establecer un plan de convocatoria y reuniones con grupos de interés, así como las actuaciones necesarias para aumentar la utilización de las instalaciones deportivas del campus científico-tecnológico de Linares".

## 28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

En cuanto a la implantación de mejoras en los procesos, en la acción de mejora "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” se ha trabajado en la consecución del hito 1 y 2 (elaboración del procedimiento, renovación de la normativa y aprobación de la misma). La compleja situación que se ha atravesado ha provocado que los hitos 3 y 4 se hayan tenido que desplazar en el tiempo al ciclo de gestión 2021 donde tenemos previsto concluir esta implementación. La significativa disminución en el uso docente de la instalación hace posible que este retraso no afecte al pretendido normal funcionamiento de las solicitudes y concesiones de reservas y cambios, con el fin de que antes de septiembre, con el inicio del curso académico 2021-2022, esta mejora esté plenamente implantada.

Por lo que respecta a la acción de mejora “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” se han cumplido los hitos previstos, con un ligero retraso en el segundo de ellos que ha hecho desplazarse su finalización al primer mes del ciclo 2021, pero que permitirá un significativo avance y mejora en los procesos y servicios prestados para el curso académico 2021-2022.

En cualquier caso, estas acciones están relacionadas con propuestas de acción tras el análisis de riesgos y oportunidades realizado, contemplándose así como una necesidad para próximos ciclos.

## **29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

Este análisis se ha realizado a la hora de valorar las distintas acciones de mejora y su eficacia en los apartados anteriores así como en la descripción de los hitos en la identificación del ítem 15. Las evidencias están en la carpeta compartida:

<https://drive.google.com/drive/folders/1To0B4EQeKNPKyJ6HbYvG5wofoH3f6ebJ?usp=sharing>

## **30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

## **31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)



## Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

### 32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas postservicio](#)

### 33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC03 Gestión de espacios con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante este ciclo de gestión marcado claramente por la situación de pandemia por Covid-19 y/o las limitaciones de prestación de servicios que hemos tenido que



implementar debido a las restricciones y recomendaciones de las distintas administraciones con competencia en materia deportiva, y que han ocasionado como actuación más destacada el cierre y la disminución de uso de nuestros espacios, podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a esta nueva realidad, que nos proyecta hacia nuevas acciones de mejora que fortalezcan y solidifiquen aún más nuestro sistema.

En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:

Deficiencias a causa de las Incidencias detectadas en la aplicación informática, cuyas actuaciones al respecto han sido ya iniciadas, por el grado de criticidad que representan para la gestión del servicio.

Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables.

Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos, con algunos desajustes ocasionados por la excepcionalidad de la situación (cierre de instalaciones, proceso de reservas periódicas suspendido, limitación de aforos en salas de musculación y cardio, etc.)

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes actuaciones de las acciones relativas a este proceso se encontraban o bien finalizadas o desarrolladas en un amplio grado con el ciclo 2019. Además se ha trabajado en un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a la realidad actual del Servicio con la propuesta de nuevas acciones de mejora asociadas a los procesos de la Unidad.