

MANUAL DE CALIDAD

Servicio de Deportes^(*)



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas



	Nombre:	Cargo:	Fecha	Firma
ELABORADO POR:	Grupo de Calidad del Servicio, coordinado por Álvaro Trujillo	Coordinador del Sistema de Calidad	12/07/2011	
REVISADO POR:	Fco. Javier García García	Responsable de Calidad	12/07/2011	
VERIFICADO POR:	Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación, con informe técnico del S.P.E.		14/07/2011	
APROBADO POR:	Comité de la Calidad		14/07/2011	
Edición:	02	Fecha de entrada en vigor:	15/07/2011	



Índice

	<u>página</u>
1	Presentación de la Unidad 3
2	Misión, visión y valores 6
3	Alcance y exclusiones 7
4	Servicios y usuarios 8
5	Política de calidad..... 9
6	Descripción de la unidad y de su estructura interna para la calidad 13
7	Descripción general del sistema de la calidad 18
8	Legislación aplicable 27
9	Terminología, referencias y abreviaturas 28
10	Histórico de cambios 31



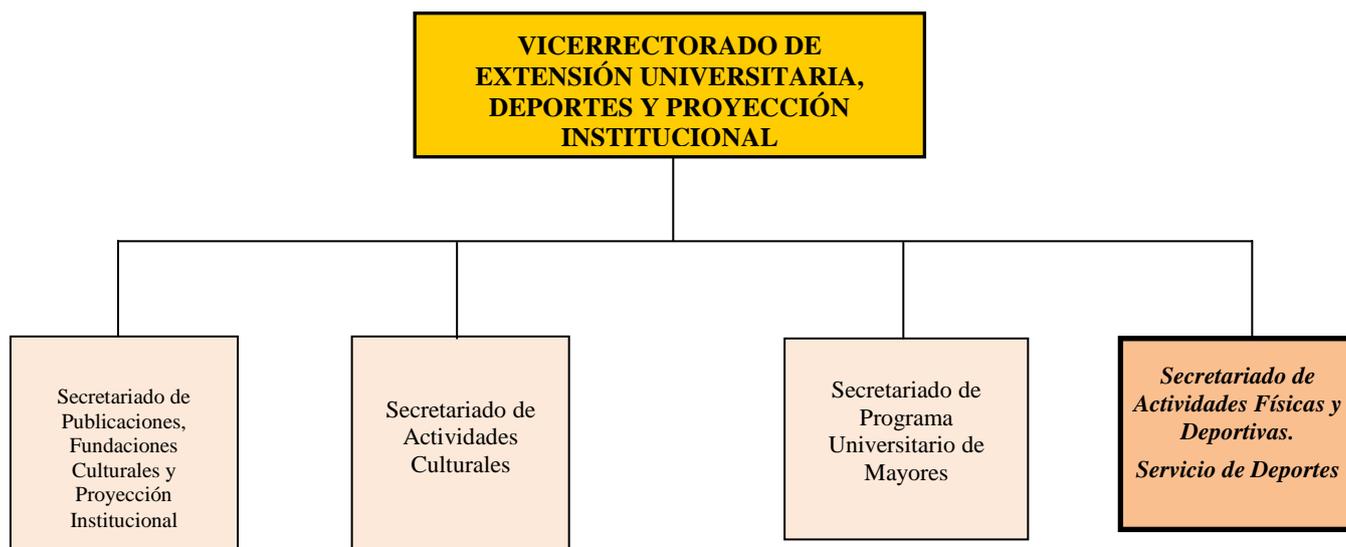
1.

Presentación de la Unidad

Esta Unidad de la Universidad de Jaén tiene por denominación “**Servicio de Actividades Físicas y Deportivas**”, enmarcado dentro de los servicios generales de atención a la comunidad universitaria, tal y como se recoge en los Estatutos de la Universidad de Jaén (artículo 172.2.)

Depende directamente del Rector, el cual tiene delegada su gestión en el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional. Este último y dado el volumen de actuaciones que gestiona crea el Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas¹, como nexo de unión entre el Vicerrectorado y el Servicio.

La unidad funcional encargada de la ejecución de las líneas estratégicas marcadas por el Equipo de Gobierno se denomina Servicio de Deportes, cuya codificación para el presente sistema será la de SDEP.



Pero no siempre ha sido así. Para situar los orígenes de la prestación de un Servicio de Deportes en la Universidad de Jaén hay que remontarse a la creación de la misma, en 1993. Su antecedente inmediato es la Universidad de Granada, de la que dependió el campus de Jaén previa a la creación de la UJA. La estructura inicial del servicio es continuista con la heredada de Granada, siendo la estructura de gestión similar en un primer momento.

Importante para la evolución de este fue la construcción de oficinas de gestión del servicio, pasando de un despacho aislado en el edificio B-4 a unas oficinas ubicadas en los sótanos del actual edificio Bachiller Pérez de Moya (B-3).

¹ A partir de este momento, S.A.F.Y.D.



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

Desde el punto de vista de las infraestructuras, el avance más significativo coincide con la construcción del Pabellón Polideportivo y el Campo de Fútbol-Rugby de césped artificial y cuatro pistas de pádel, así como la firma de un convenio para la construcción de un Pabellón Polideportivo en Linares y una Piscina Climatizada en el Campus de las Lagunillas, aún por realizar.

Por todo ello podríamos resumir el proceso en cuatro grandes etapas diferenciadas en la evolución del S.A.F.Y.D.:

1ª) No existía Dirección del Servicio y se dependía directamente del Vicerrector de Estudiantes. El personal lo componían un grupo I, un grupo II y un grupo IV, con estructura heredada de la Universidad de Granada.

2ª) Se crea la Dirección del Servicio en el año 1994. Este pasa a denominarse Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas. El personal lo componían un grupo I (se libera por ejercer cargo político), un grupo II, un grupo IV, un contrato de obras y servicios, incorporándose posteriormente un grupo IV y un grupo III. Este momento coincide con un proyecto de dotación de personal y de infraestructuras.

3ª) Cambio en la Dirección del Servicio, que implica cambio en los objetivos y el funcionamiento, produciéndose dos promociones internas pasando un grupo IV a grupo III y un grupo III a grupo II. Se incorpora también un administrativo.

4ª) Nuevo cambio en la dirección del servicio y en la adscripción, pasando al Vicerrectorado de Extensión Universitaria. Actualmente la estructura de personal está formada por dos grupos I (uno de ellos con complemento de dirección), un grupo II, cuatro grupos III, tres grupos IV y un puesto base y un administrativo con categoría de Responsable de Gestión.

Cabe señalar que en 2011 se ha producido un incremento en las infraestructuras deportivas de la Universidad de Jaén, debido a la construcción de un pabellón polideportivo en el Campus de Linares, cuya puesta en funcionamiento se hizo en el mes de marzo. Además el Vicerrectorado al que pertenecemos ha incluido el término "Deportes" dentro de su epígrafe, lo que demuestra el impulso que el Equipo de Gobierno quiere dar en materia deportiva.

En lo que se refiere a la localización actual del Servicio, y tomando como referencia el Campus Universitario de las Lagunillas, el S.A.F.Y.D. está situado en el Complejo Universitario Domingo Savio, junto al Colegio Mayor que lleva el mismo nombre, según el plano adjunto.



Las instalaciones deportivas situadas en el campus de Linares, y su correspondiente oficina de atención al público, las localizamos en la siguiente ubicación, en la zona sur de la localidad:



Sus principales datos de interés, a nivel de comunicación, son los siguientes:



Campus de las Lagunillas

	Información de Interés
Dirección	Pabellón Deportivo Universitario Crta. de Madrid s/n 23071 Jaén
Teléfono de Atención e Información	953 – 212180
Teléfono de Reservas de Instalaciones	953 - 212039
Fax:	953 - 212567
Correo electrónico	safyd@ujaen.es
Página web	www.ujaen.es/serv/safyd

Campus de Linares

	Información de Interés
Dirección	Pabellón Deportivo Universitario Polígono Industrial Los Rubiales Distribuidor Sur 23700 Linares (Jaén)
Teléfono de Atención e Información	953 – 656513
Correo electrónico	safyd@ujaen.es
Página web	www.ujaen.es/serv/safyd

En cuanto a los horarios de apertura y atención al público, estos son:

Campus de las Lagunillas

	Horarios
Atención e Información en Oficinas	lunes a viernes, excepto festivos, de 9 a 14 h.
Reservas de Instalaciones	lunes a viernes de 10 a 14 h. y de 15h a 21 h. sábados, domingos y festivos de 9 a 21 h.
Pabellón Deportivo	lunes a domingo de 9 a 23 h.
Campo de Fútbol y Pistas de Pádel	Lunes a viernes de 9 a 23 h. sábados, domingos y festivos de 9 a 21 h.
Sala de Musculación y Cardio	lunes a viernes, excepto festivos, de 8 a 21'45 h.



Campus de Linares

	Horarios
Atención e Información en Oficinas	lunes a viernes, excepto festivos, de 9 a 14 h.
Reservas de Instalaciones	lunes a domingo de 9 a 22 h.
Pabellón Deportivo	lunes a domingo de 9 a 22 h.
Sala de Musculación y Cardio	lunes a viernes, excepto festivos, de 8 a 21'45 h.



2.

Misión, Visión y Valores

El Servicio de Actividades Físicas y Deportivas de la Universidad de Jaén, dependiente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional, tiene como **Misión** *el fomento de la práctica de actividades físicas y deportivas y la facilitación de su desarrollo a través de la prestación de un servicio de calidad, dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria y su entorno, que contribuya a la mejora de la calidad de vida y a la formación integral del individuo, y que sirva de apoyo a los pilares básicos de la Universidad: docencia e investigación.*

Nuestro Servicio tiene como **Visión** *el consolidarnos como referentes de la gestión deportiva local y provincial, incrementando con eficiencia la calidad y diversidad de la oferta, así como el número de usuarios que se benefician de esta; difundiendo y facilitando su acceso a la Comunidad Universitaria y a toda la sociedad en general.*

En base a los conceptos de Misión y Visión que hemos establecido, el principio fundamental que rige nuestro trabajo no es otro que servir a los usuarios/as, incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo. Por ello manifestamos como **valores** genéricos de nuestro servicio:

- **Orientación al Usuario:** Compromiso para prestar servicios de calidad a todos sus clientes y usuarios, tratarles con respeto, amabilidad y honestidad, realizar nuestras tareas con habilidad y competencia, comunicándoles de forma clara y cortés los servicios que prestamos, atendiendo sus reclamaciones y sugerencias siendo flexibles para la incorporación de nuevas ideas.
- **Formación:** Compromiso con la formación continua como herramienta para la mejora.
- **Promover el trabajo en equipo.**
- **Integridad y ética en nuestro trabajo:** Este valor entraña el compromiso de prestar un servicio eficaz para que se haga un uso óptimo de los recursos públicos, adquiriendo un compromiso moral para responder por las decisiones y acciones que se realicen.
- **Excelencia en el desempeño individual buscando el continuo desarrollo profesional y el crecimiento del propio servicio.**
- **Sostenibilidad y responsabilidad social:** Este valor pone de manifiesto el compromiso de nuestro servicio por el uso adecuado de los recursos necesarios para el desempeño de nuestras funciones. (Adhesión a la Carta Verde del Deporte Español)



3.

Alcance y Exclusiones

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas de la Universidad de Jaén se aplica a la totalidad de la organización y se extiende a la promoción de la práctica de la actividad física y deportiva en nuestro entorno ofertando actividades y usos de espacios deportivos.

El Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén aplica los requisitos que de modo genérico establece la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

El punto 1.2. de la Norma de referencia, permite considerar para su exclusión los requisitos especificados en el capítulo 7. Dada la naturaleza de la organización y de los servicios que presta, no se ha considerado conveniente excluir ningún apartado de la norma.



4.

Servicios y Usuarios

Los Servicios que presta el S.A.F.Y.D. los podríamos dividir en 3 grandes bloques:

1. Organización de Actividades
 - 1.1. Actividades físicas dirigidas
 - 1.2. Competiciones Propias
 - 1.3. Participación en Competiciones
 - 1.4. Actividades en la Naturaleza
 - 1.5. Eventos
2. Gestión de Espacios Deportivos
 - 2.1. Reservas de Instalaciones
 - 2.2. Usos de Instalaciones
3. Otros Servicios Complementarios
 - 3.1. Atención e información al interesado
 - 3.2. Expedir la Ficha Deportiva de la Universidad de Jaén
 - 3.3. Colaborar con otras entidades públicas y privadas en la organización de actividades físico-deportivas

Los Usuarios o Destinatarios de estos servicios son los siguientes, en función del bloque al que nos refiramos:

	Comunidad universitaria ²	Externos ³	Entidades ⁴
1. Organización de Actividades			
1.1. Actividades físicas dirigidas	SI	SI	-
1.2. Competiciones Propias	SI	SI	SI
1.3. Participación en Competiciones	SI	-	-
1.4. Actividades en la Naturaleza	SI	SI	-
1.5. Eventos	SI	SI	SI
2. Gestión de Espacios Deportivos			
2.1. Reservas de Instalaciones	SI	SI	SI
2.2. Usos de Instalaciones	SI	SI	SI
3. Otros Servicios			
3.1. Atención e información	SI	SI	SI
3.2. Ficha Deportiva	SI	-	-
3.3. Colaboraciones	SI	SI	SI

² Miembros de la Comunidad Universitaria: Alumnos/as, Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador

³ Usuarios No pertenecientes a la Comunidad Universitaria de Jaén

⁴ Entidades públicas o privadas que colaboración puntual o periódicamente con el S.A.F.Y.D. o participan en actividades de este.



***Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas***

En determinados bloques de los citados en el cuadro anterior, los miembros de la comunidad universitaria tendrán o bien preferencia (actividades físicas dirigidas, actividades en la naturaleza, reserva anticipada de instalaciones), o bien exclusividad (competiciones propias y reserva periódica de instalaciones) a la hora de formalizar sus inscripciones o solicitudes.



5.

Política de Calidad

El S.A.F.Y.D. forma parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, y proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión y transferencia de conocimiento, así como a la atención de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

Nuestra actividad, desde la perspectiva de la calidad y la innovación al servicio de la sociedad que se establece en la Misión de la Universidad, ha de contribuir a la consecución de su Visión mediante la mejora continua de su gestión, que ha de ser eficaz y eficiente y perseguir la calidad en la prestación de los servicios para dar satisfacción a todos sus grupos de interés.

La Dirección y las personas del S.A.F.Y.D. asumen el compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la Institución. Especialmente, mediante el desarrollo y seguimiento de las acciones que se contemplan en el Plan Estratégico de la Universidad para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y los retos que se plantean con la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior para, en definitiva, mejorar el servicio público que presta la Universidad.

Para hacer efectivo nuestro compromiso la política de calidad que declaramos se extiende a:

- La implantación y mejora del sistema de gestión de la calidad propio e integrado con los sistemas de garantía de la calidad de la Universidad de Jaén, conforme a las directrices y planes que ésta establezca para el ámbito de los servicios.
- Fomentar la cultura de calidad y la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) mediante la medición y análisis continuado de sus necesidades y expectativas actuales y futuras, de los niveles de satisfacción alcanzados, esforzándonos en el incremento permanente de éstos.
- Identificar los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo y comunicando los compromisos de calidad asumidos y explicitados y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Desarrollar un sistema de trabajo que permita hacer adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la



*Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas*

planificación de los objetivos anuales, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.

➤ Mantener un objetivo permanente de mejora continua en la gestión realizando las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias. Mejora que se ha de fundamentar en la implantación de un proceso continuo de aprendizaje que parte la información de los resultados y se orienta a la investigación, la innovación y la creatividad para proporcionar cada vez mayor valor a nuestros grupos de interés.

➤ Asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante los procedimientos de evaluación y reconocimiento externo que determine la Universidad de Jaén.

➤ Acreditar que el resultado de nuestra gestión responde a la excelencia de acuerdo con modelos de referencia, contribuyendo, en el ámbito de nuestra responsabilidad, a evidenciar resultados de excelencia en el proceso rendición de cuentas de la Universidad a la sociedad.

Nuestro compromiso en la implicación de todos los miembros del S.A.F.Y.D. con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de la Universidad, se realiza a través de:

➤ Una dirección orientada a crear y mantener un ambiente interno de trabajo en el que todas las personas se sientan involucradas y participen activamente en la consecución de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo.

➤ La cualificación profesional de las personas mediante la capacitación y perfeccionamiento continuo a través de la gestión por competencias y la participación en los planes de formación de la Universidad de Jaén.

➤ Estableciendo objetivos propios de responsabilidad social y aplicando los valores de flexibilidad, respeto, tolerancia, igualdad, solidaridad y pensamiento crítico.

➤ Manteniendo nuestra motivación y satisfacción por el desempeño de nuestro trabajo.

La presente declaración de política de calidad incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por todos los miembros de la unidad, haciéndose públicos a la Comunidad Universitaria y sociedad en general, siendo objeto de una continua revisión en aras de adecuarse en todo momento a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad así como a las directrices, política y estrategia de la Institución.

La Dirección y las personas del S.A.F.Y.D. se comprometen a desarrollar permanentemente las directrices que la Universidad de Jaén acuerde en materia de calidad,



***Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas***

que servirán, junto con esta declaración, como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad.

La Política de Calidad de este Secretariado viene determinada por las líneas que le establece el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional, al cual pertenece.

Para llevar a cabo esta política con la mayor calidad posible, el S.A.F.Y.D. ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

En el marco de referencia de todo lo expuesto anteriormente, y alineados con la planificación estratégica de la Universidad de Jaén y los objetivos estratégicos de la misma, la Dirección del S.A.F.Y.D. propondrá objetivos encaminados a la mejora continua del Servicio.

La determinación de estos objetivos anuales estará enmarcada dentro de las tareas propias del Proceso Estratégico de Planificación y Mejora Continua, que forma parte del Mapa de Procesos de esta Unidad, y cuya ficha de desarrollo se puede consultar en el manual de Procesos.

Para alcanzar los objetivos expuestos, la Dirección del Servicio se compromete a establecer y mantener un Sistema de Gestión efectivo y eficaz, facilitar los recursos necesarios para su funcionamiento y la orientación al usuario como premisas para su cumplimiento.

Esta política de calidad es comunicada y entendida dentro de la Organización y podrá ser consultada por cualquier agente externo interesado. Además será revisada para su continua adecuación al Sistema de Gestión de Calidad.



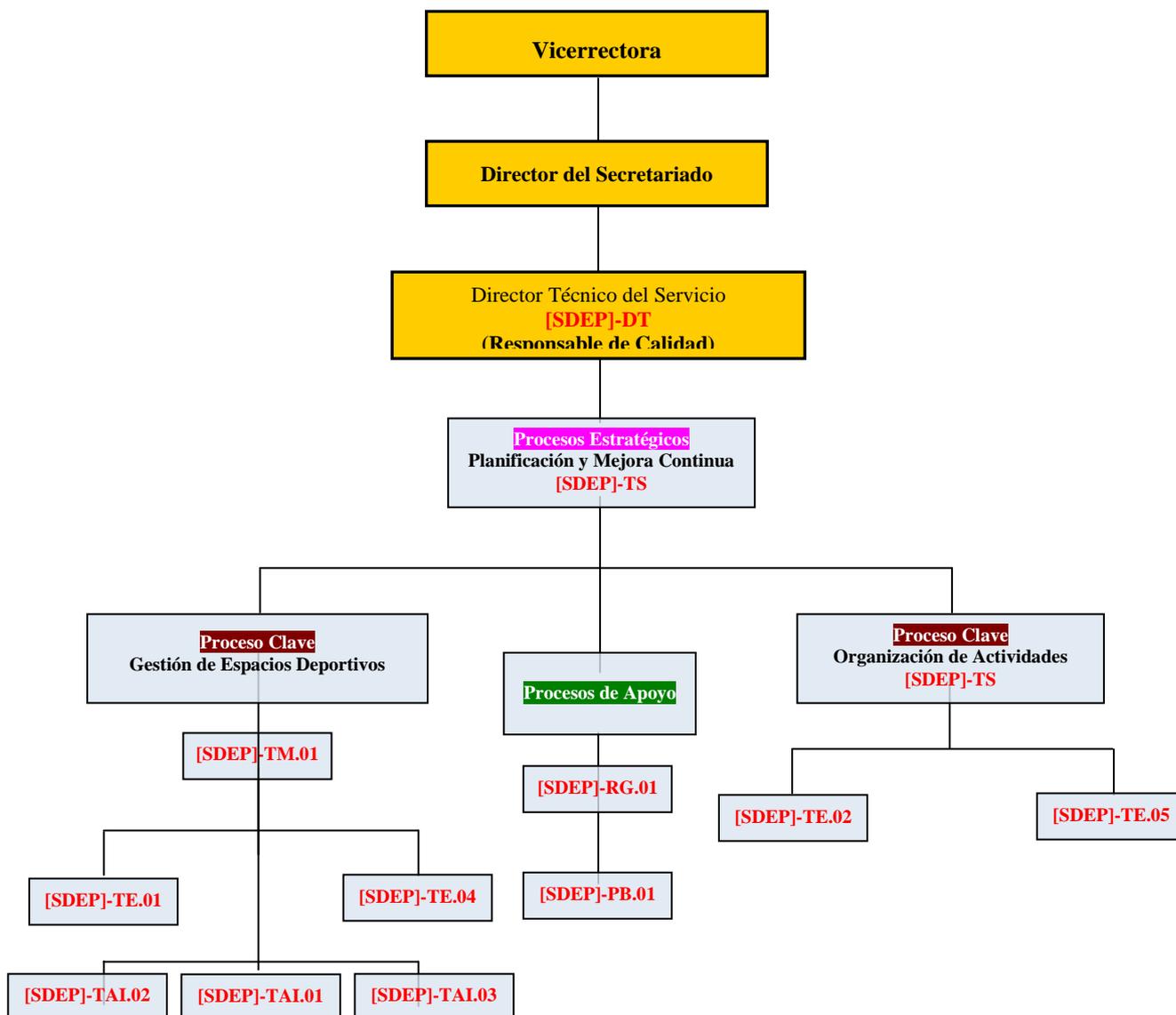
6.

Descripción de la Unidad y de su estructura interna para la Calidad

La Dirección del Secretariado corresponde, en la actualidad, a un PDI nombrado por el equipo de Gobierno. Este depende jerárquicamente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Planificación Institucional, al cargo del cual encontramos a una PDI nombrada directamente por el Rector.

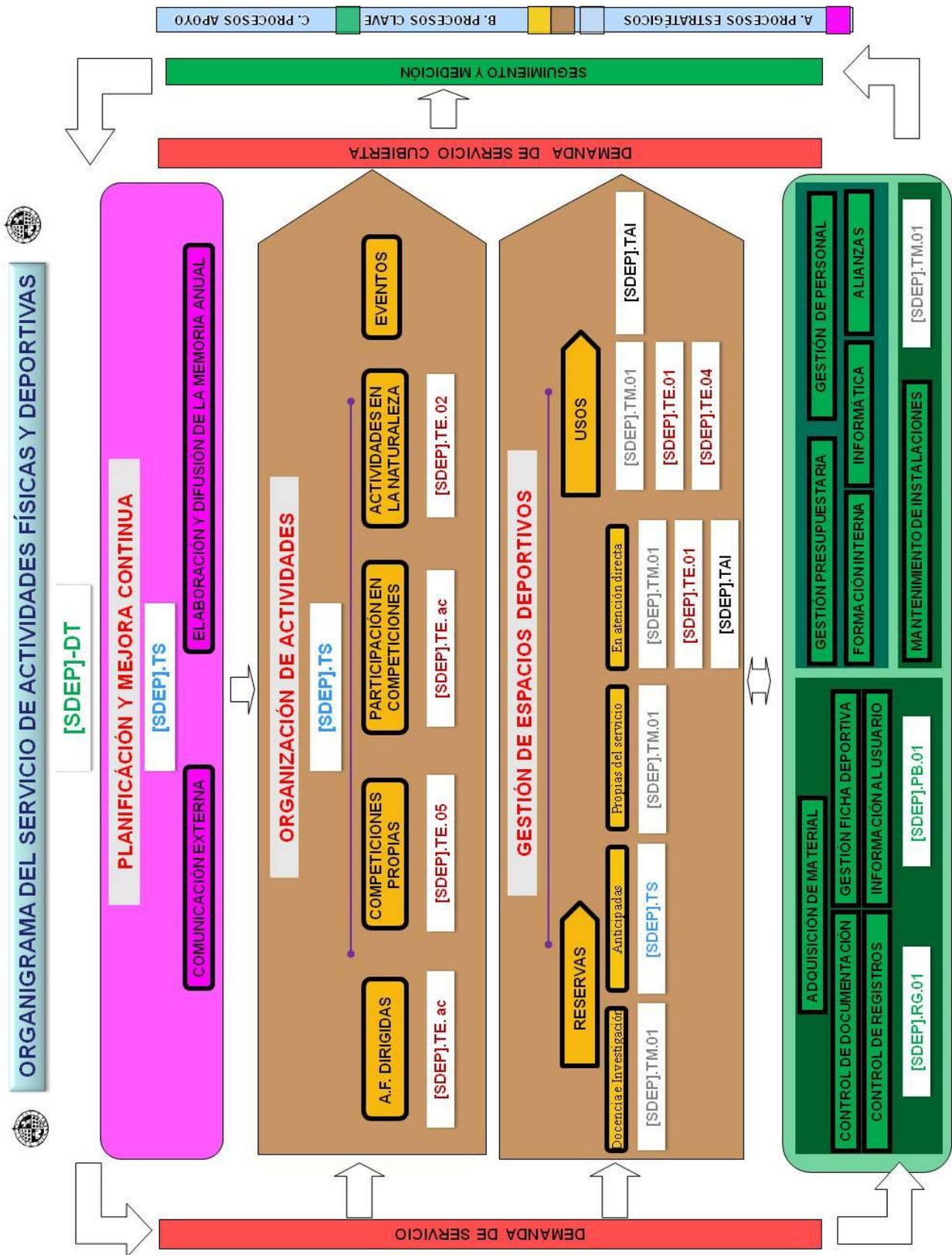
El responsable de la Unidad Funcional (o Director Técnico del Servicio) es un Titulado Superior de Deportes con Complemento de Dirección, que será además el Responsable de Calidad. El resto de personal del Servicio se encuentra adscrito a los diferentes procesos que conforman los servicios que presta el SDEP, de tal forma que su disposición diagramal y por procesos serían las siguientes:

Disposición Diagramal





Disposición por procesos





Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

Se constituirá en el Servicio un **Comité de la Calidad** que estará formado por un total de no menos de 5 miembros y no más de 7, con la función de apoyar y decidir sobre la planificación, implantación, revisión y mejora continua de la calidad de los servicios prestados por el S.A.F.Y.D.

La elección de sus participantes será por decisión expresa del Director Técnico del Servicio, que a su vez formará parte igualmente del mismo, procurando, en la medida de lo posible, que se asegure la participación de las áreas que integran el servicio. Dentro de la estructura interna del Comité de la Calidad se definirán las siguientes figuras:

- **Responsable de Calidad:** que corresponde al Jefe del Servicio (Director Técnico), y que integrará la dirección funcional del Servicio con la dirección del diseño, implementación, evaluación y desarrollo del sistema de gestión de calidad. Garantiza además, la integración, del sistema de gestión de la calidad del Servicio de Deportes con el sistema de calidad de la Universidad.
- **Coordinador del sistema de calidad (opcional):** que por delegación del responsable de calidad, asume la función de coordinar las acciones y actividades para garantizar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- **Administrador del gestor documental:** que por asignación del responsable de calidad, asume la función de administrar la gestión y aplicación de los documentos, datos y registros del sistema de Gestión de la Calidad.

Este Comité se reunirá periódicamente y, en todo caso, al menos en tres ocasiones a lo largo del curso académico:

Planificación:	en el mes de septiembre
Seguimiento:	en el mes de febrero o marzo
Revisión de resultados:	en el mes de julio

La documentación previa y posterior a la realización de estas reuniones formarán parte de los registros de calidad del presente sistema.

De forma paralela se formarán **grupos de mejora** permanentes o temporales creados en el Servicio según un criterio de corresponsabilidad en los procesos, asumiendo la función de analizar y proponer los objetivos directamente relacionados con los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, así como la propuesta al Comité de Calidad de acciones correctivas y preventivas, u otras acciones que se consideren de interés.



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

En cuanto al listado de puestos de trabajo adscritos al Servicio de Deportes y sus respectivas codificaciones para los registros del presente Sistema de Calidad, hemos tomado como referencia los códigos de identificación extraídos de las Relaciones de Puestos de Trabajo del Personal Laboral y Funcionario de la Universidad de Jaén, y a partir de ahí se han simplificado, tomando como referencia el documento basado en “criterios para homogeneizar la codificación de procesos”, del documento “codificación de procesos” enviado por el Servicio de Planificación y Evaluación, con código de clasificación en este Secretariado **SDEP-RD.Plare.02**.

El resultado de este trabajo es el siguiente:

Código en RPT	Código para Sistema de Calidad	Denominación del puesto	Grupo	Turno
E0710601	[SDEP]-DT	Titulado Superior de Deportes	I	DE1 ⁵
E0710602	[SDEP]-TS	Titulado Superior de Deportes	I	DE1
E0720801	[SDEP]-TM.01	Titulado Grado Medio de Deportes	II	M/DE3 ⁶
E0731501	[SDEP]-TE.01	Técnico Especialista de Deportes Adscrito a Gestión de Espacios Deportivos	III	M/DE3
E0731502	[SDEP]-TE.02	Técnico Especialista de Deportes Adscrito a Organización de Actividades	III	M/DE3
E0731504	[SDEP]-TE.04	Técnico Especialista de Deportes Adscrito a Gestión de Espacios Deportivos	III	M/DE3
E0731505	[SDEP]-TE.05	Técnico Especialista de Deportes Adscrito a Organización de Actividades	III	T/DE3 ⁷
E0741201	[SDEP]-TAI.01	Técnico Auxiliar de Instalaciones Deportivas	IV	T/DE3
E0741202	[SDEP]-TAI.02	Técnico Auxiliar de Instalaciones Deportivas (*)	IV	M/DE3 Linares
E0741203	[SDEP]-TAI.03	Técnico Auxiliar de Instalaciones Deportivas (*)	IV	T/DE3 Linares
E0700501	[SDEP]-RG.01	Responsable de Gestión	C	
	[SDEP]-PB.01	Puesto Base (**)	D	

(*) Cubiertas con carácter provisional hasta finalización del proceso de selección.

(**) Situación transitoria, pendiente de confirmación en la nueva RPT de Personal Funcionario

⁵ Puesto con disponibilidad especial: el titular podrá prestar servicios fuera del horario habitual de trabajo, con límite máximo de 100 horas.

⁶ Turno de **mañana**, con Excepciones a la jornada normal de trabajo, bien jornada partida o especial, conforme a las condiciones establecidas en el artículo 27 del Convenio Colectivo.

⁷ Turno de **tarde**, con Excepciones a la jornada normal de trabajo, bien jornada partida o especial, conforme a las condiciones establecidas en el artículo 27 del Convenio Colectivo.



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

Toda vez que parte de las tareas que se desarrollan en el Servicio pueden ser realizadas indistintamente por puestos de trabajo diferentes (tareas en las que son intercambiables los puestos de trabajo en cuanto a la ejecución de las labores que dicho proceso incorpora, que suelen ser asignadas al mismo grupo o, en particulares casos, a grupos diferentes), pasamos a continuación a desglosar las agrupaciones de estas que se pueden producir, así como la asignación a cada una de estas de un código identificativo, con el fin de simplificar posteriormente la ubicación de responsabilidades en el reparto de tareas de las Fichas de Procesos que se desarrollan en el Manual de Procedimientos del presente documento.

Así, se establecen los siguientes grupos de **Puestos de Responsabilidad Ficticios** y sus codificaciones:

Código del PUESTO FICTICIO	Conjunto de Puestos de trabajo que forman parte del Puesto Ficticio
[SDEP]- DT.TS	Titulado Superior de Deportes con Complemento de Dirección Titulado Superior de Deportes
[SDEP]- DT.TM	Titulado Superior de Deportes con Complemento de Dirección Titulado Grado Medio de Deportes
[SDEP]- TM.TE.in	<i>Gestión de Espacios Deportivos</i> Titulado Grado Medio de Deportes Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Gestión de Espacios Deportivos
[SDEP]- TS.TE.ac	<i>Organización de Actividades</i> Titulado Superior de Deportes Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Organización de Actividades
[SDEP]- TE	Técnicos Especialista de Deportes
[SDEP]- TE.in	<i>Gestión de Espacios Deportivos</i> Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Gestión de Espacios Deportivos
[SDEP]- TE.ac	<i>Organización de Actividades</i> Técnicos Especialista de Deportes adscritos a Organización de Actividades
[SDEP]- TE.TAI	Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Gestión de Espacios Deportivos Técnicos Auxiliares de Instalaciones Deportivas
[SDEP]- TAI	Técnicos Auxiliares de Instalaciones Deportivas
[SDEP]- RG.PB	Responsable de Gestión Puesto Base

Para mostrar con mayor nitidez la serie de Códigos, tanto propios como ficticios, que corresponden a las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo del Servicio, se adjunta la siguiente tabla de relación:



Códigos Puestos de Trabajo	Códigos Ficticios									
	DT.TS	DT.TM	TM.TE.in	TS.TE.ac	TE	TE.in	TE.ac	TE.TAI	TAI	RG.PB
[SDEP]-DT										
[SDEP]-TS										
[SDEP]-TM.01										
[SDEP]-TE.01										
[SDEP]-TE.02										
[SDEP]-TE.04										
[SDEP]-TE.05										
[SDEP]-TAI.01										
[SDEP]-TAI.02										
[SDEP]-TAI.03										
[SDEP]-RG.01										
[SDEP]-PB.01										



7. Descripción general del Sistema de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas de la Universidad de Jaén se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos, mejorando continuamente su eficacia.

Para ello, el Sistema de la Calidad está basado en los siguientes mecanismos:

- Adopción de un enfoque basado en procesos, consistente en la identificación y el control sistemáticos de los procesos aplicados en la organización y el control de las actividades entre estos procesos.
- Determinación de criterios y métodos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realización del seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Gestión de los procesos, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

7.1. Planificación de la calidad

La dirección asume la responsabilidad de la planificación de la calidad de la Organización, según Proceso Estratégico "Planificación y Mejora Continua". Esta planificación consiste en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficazmente los objetivos de la calidad y los requisitos de la organización, coherentemente con la estrategia de la organización.

Para ello, se tienen en cuenta:

- Las estrategias de la organización.
- Los objetivos definidos de la organización.
- Las necesidades y expectativas definidas de los cliente/usuarios y otras partes interesadas.
- La evaluación de los requisitos legales y reglamentarios.
- La evaluación de los datos de desempeño de los servicios y procesos.



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

- Las lecciones aprendidas de experiencias previas.
- Las oportunidades de mejora señaladas.

Los resultados de esta planificación son el desarrollo de los procesos necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a la metodología, pautas y criterios definidos en las Fichas de Procesos Claves, tomando en consideración los Procesos de Soporte y Estratégicos asociados como son:

- Las habilidades y conocimiento necesitados por la organización.
- Responsabilidad y autoridad para la implementación de mejoras en los procesos.
- Recursos necesarios.
- Indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño de la organización.
- Necesidades de mejora.
- Necesidades de documentación y registro.

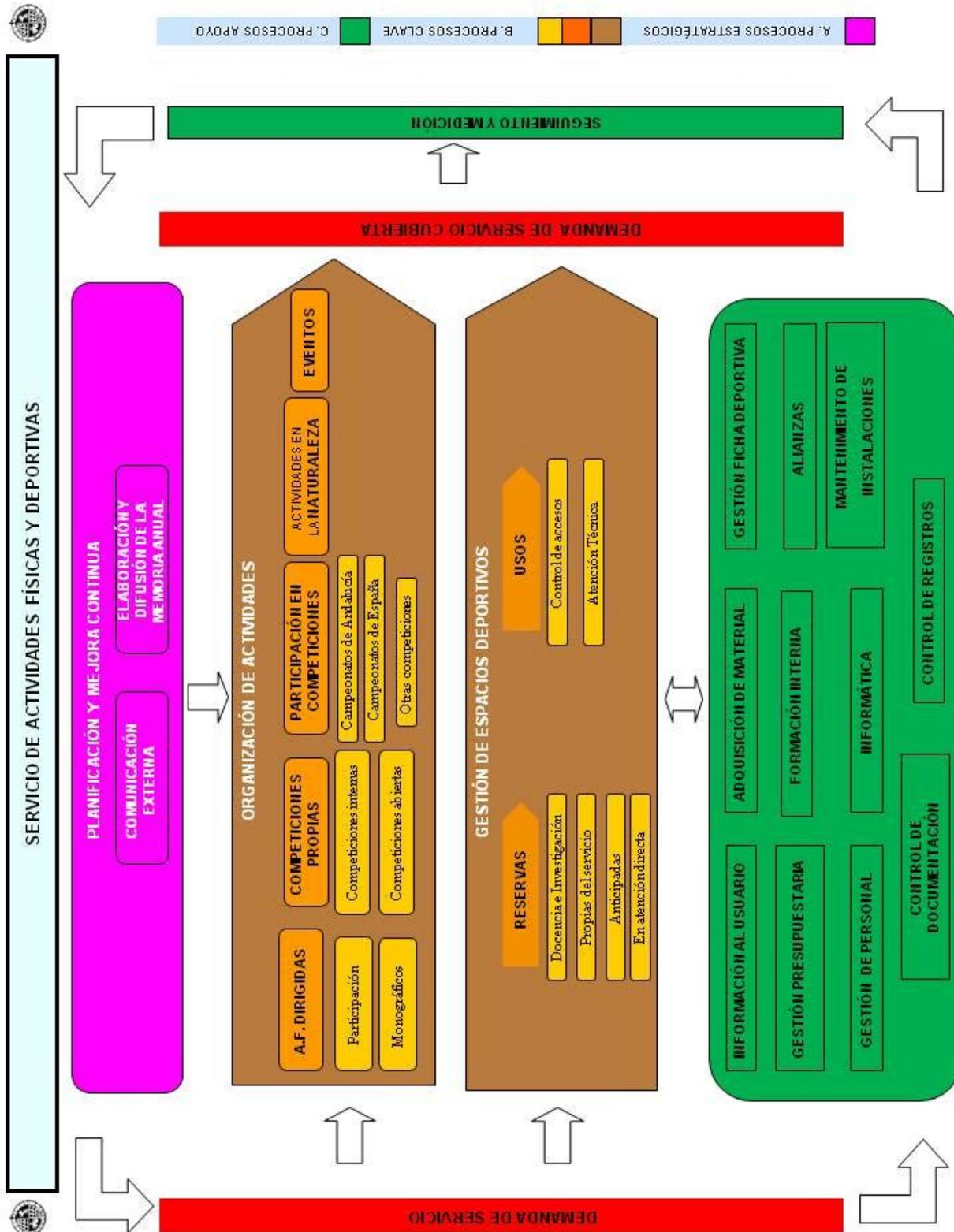
Cada uno de estos procesos se dividen en subprocesos o fases de trabajo amparadas, según se considere necesario, en la estructura de personas por puesto, así como, en procedimientos y/o instrucciones técnicas que describen las actividades implicadas en cada una de las fases, ayudando a:

- Identificar y comunicar las características significativas de los procesos.
- Formar al personal en la operación de los mismos.
- Compartir conocimiento y experiencia.
- Mediar y auditar los procesos.
- Analizarlos, revisarlos y mejorarlos.



7.2.

Secuencia e interacción de procesos:
Mapa de Procesos





7.3. Identificación y análisis de procesos

Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

De esta manera, podemos identificar distintos procesos estratégicos, claves y de apoyo:

Los **Procesos Estratégicos** son aquellos que, partiendo de la planificación estratégica de la Universidad/Gerencia/Vicerrectorado, de los objetivos estratégicos de la Universidad de Jaén y del análisis de los procesos claves y de soporte, establecen las distintas políticas y estrategias de funcionamiento de la organización, sirviendo de marco de referencia para el establecimiento de objetivos y la mejora continua. En nuestro servicio distinguimos los siguientes procesos estratégicos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS		DESARROLLO DOCUMENTAL
01	Planificación y Mejora Continua	SDEP-MPE 01. Planificación y Mejora Continua.
		PD 05. Acciones Correctivas y Preventivas.

Los **Procesos Clave u Operativos** son aquellos que constituyen la atención al cliente/usuario, la prestación del servicio y su transferencia al cliente/usuario. Se identifican claramente desde el punto de vista del valor añadido, porque son los que generan como resultado el valor que el cliente/usuario espera y están directamente relacionados con el éxito del Servicio. Distinguimos dos grandes Macro-Procesos como agrupación de nuestros procesos clave.

PROCESOS CLAVES	DESARROLLO DOCUMENTAL	SUBCONTRATACIONES	
01	Organización de Actividades	SDEP-MPC 01. Organización de Actividades.	--
02	Gestión de Espacios deportivos	SDEP-MPC 02. Gestión de Espacios Deportivos.	--

1. Macro-Proceso de Organización de Actividades: Se incluyen los procesos de *Actividades Físicas Dirigidas*, *Competiciones Propias*, *Participación en Competiciones*, *Actividades en la Naturaleza* y *Eventos*.
2. Macro-Proceso de Gestión de Espacios Deportivos: Recoge los procesos clave de *Reservas* y *Uso*.



Los **Procesos de Apoyo** son aquellos que sirven de soporte o apoyo para los procesos claves y procesos estratégicos, garantizando el funcionamiento normal del Servicio y la disponibilidad de recursos. Identificamos los que se citan a continuación:

PROCESOS DE APOYO		DESARROLLO DOCUMENTAL
01	Información al Usuario	SDEP-PA 01. Información al usuario
02	Gestión Presupuestaria	SDEP-PA 02. Gestión presupuestaria
03	Gestión de Personal	SDEP-PA 03. Gestión de personal
04	Adquisición de Material	SDEP-PA 04 Adquisición de Material
05	Formación interna	SDEP-PA 05 Formación interna
06	Informática	SDEP-PA 06 Informática
07	Gestión de Ficha Deportiva	SDEP-PA 07 Gestión de Ficha Deportiva
08	Mantenimiento de Instalaciones	SDEP-PA 08 Mantenimiento de Instalaciones
09	Alianzas	SDEP-PA 09 Alianzas
10	Control de Documentación	SDEP -PA 10. Control de Documentación. PD 01. Control de Documentación.
11	Control de Registros	SDEP- PA 11. Control de Registros PD 02 Control de Registros.
12	Seguimiento y Medición	SDEP -PA 12. Seguimiento y Medición. PD 03. Auditorías Internas de la Calidad. PD 04. Control y Tratamiento de No Conformidades.

7.4.

Estructura y control de la documentación

La documentación que conforma el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén incluye:

- Documentación del Sistema de la Calidad, que según “Estructura de la Documentación del SGC”, está compuesta de:

- Manual de la Calidad.
- Manual de Procedimientos Documentados.
- Manual de Procesos.
- Estructura de personas por puesto que integran el Sistema de Gestión.



- Documentos de origen externo.

Esta documentación describe un Sistema para asegurar que la calidad de los productos y servicios que ofrece el Servicio de Deportes (SAFYD) satisfacen los requisitos contenidos en los documentos y especificaciones aplicables. Por ello, todo el personal de la Organización, debe desarrollar las funciones asignadas por la Calidad, de acuerdo con lo establecido en dicha documentación.

La gestión de los documentos citados se realiza de acuerdo con el PD 01 "CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN". Este procedimiento especifica el modo de:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en caso de que se mantengan por cualquier razón.

7.4.1. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Es el documento de presentación y descripción del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la organización.

Se trata de un documento único cuya finalidad es la de servir de "mapa" de dicho Sistema de la Calidad, ya que identifica todos los procesos y actividades referenciando, cuando proceda, el documento en el que se describen.

La Política de la Calidad, documentada en el punto 1.4 del presente manual, proporciona un punto de referencia para dirigir el Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas, ya que determina las directrices que en materia de calidad todos deben aplicar en su puesto de trabajo, siendo coherentes con las directrices generales de la Universidad de Jaén y ayudando a aplicar los procesos y recursos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Un procedimiento documentado es una descripción por escrito de cómo se llevan a cabo las actividades de un proceso, o bien describen la sistemática de actuación que es de aplicación global en un Departamento.

Deben contener el objeto y alcance de la actividad, qué debe hacerse y por quién; cómo, cuándo y dónde debe hacerse. Podrán ser tan simples como un diagrama de flujo, o tan complejos como documentos sumamente detallados, dependiendo de la complejidad del proceso que se desee describir.

Estos documentos serán coherentes con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, y con la Política de la Calidad definida por el Servicio.

MANUAL DE PROCESOS

De cada proceso se desarrolla una Ficha, en la que se indica, como mínimo:

- Responsable.
- Subprocesos o actividades que se suceden.
- Formatos que se utilizan.
- Otros documentos, registros o recursos necesarios.

El contenido de cada una de las fichas de procesos vendrá claramente definido y especificado en el PD 01 "Control de Documentación".

Cuando se considere necesario para concretar con suficiente claridad los distintas subprocesos o actividades, se desarrollarán Procedimientos Documentados y/o Instrucciones de Trabajo/Técnicas.

Junto al Proceso correspondiente, se anexarán o reseñaran los formatos, siendo éstos hojas normalizadas destinadas a recoger información predefinida derivada de una actividad concreta llevada a cabo, bien relacionada con el Sistema de la Calidad, o bien con la ejecución de trabajos específicos.

Los Formatos cumplimentados tienen la catalogación de Registro de la Calidad, constituyendo la evidencia objetiva de que la actividad, proceso o servicio se ha desarrollado conforme a las exigencias establecidas y de que el Sistema de la Calidad es realmente objetivo.



ESTRUCTURA DE PERSONAS POR PUESTO QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GESTIÓN

Cuando se considere necesario para concretar las tareas de uno o varios puestos de trabajo y cómo intervienen en cada proceso, se desarrollará una estructura de personas por puesto tipo.

En dicha estructura se referenciará la Relación de Puestos de Trabajo definida por la propia Universidad de Jaén así como las competencias de los mismos. De igual manera se incluirá el Comité de la Calidad definido por cada Servicio.

7.4.2. Documentación de origen externo

Son documentos no elaborados por el Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén, cuyo contenido es aplicado por el mismo en el desarrollo de sus servicios y que tienen influencia en la calidad del mismo.

7.5.

Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documentos que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

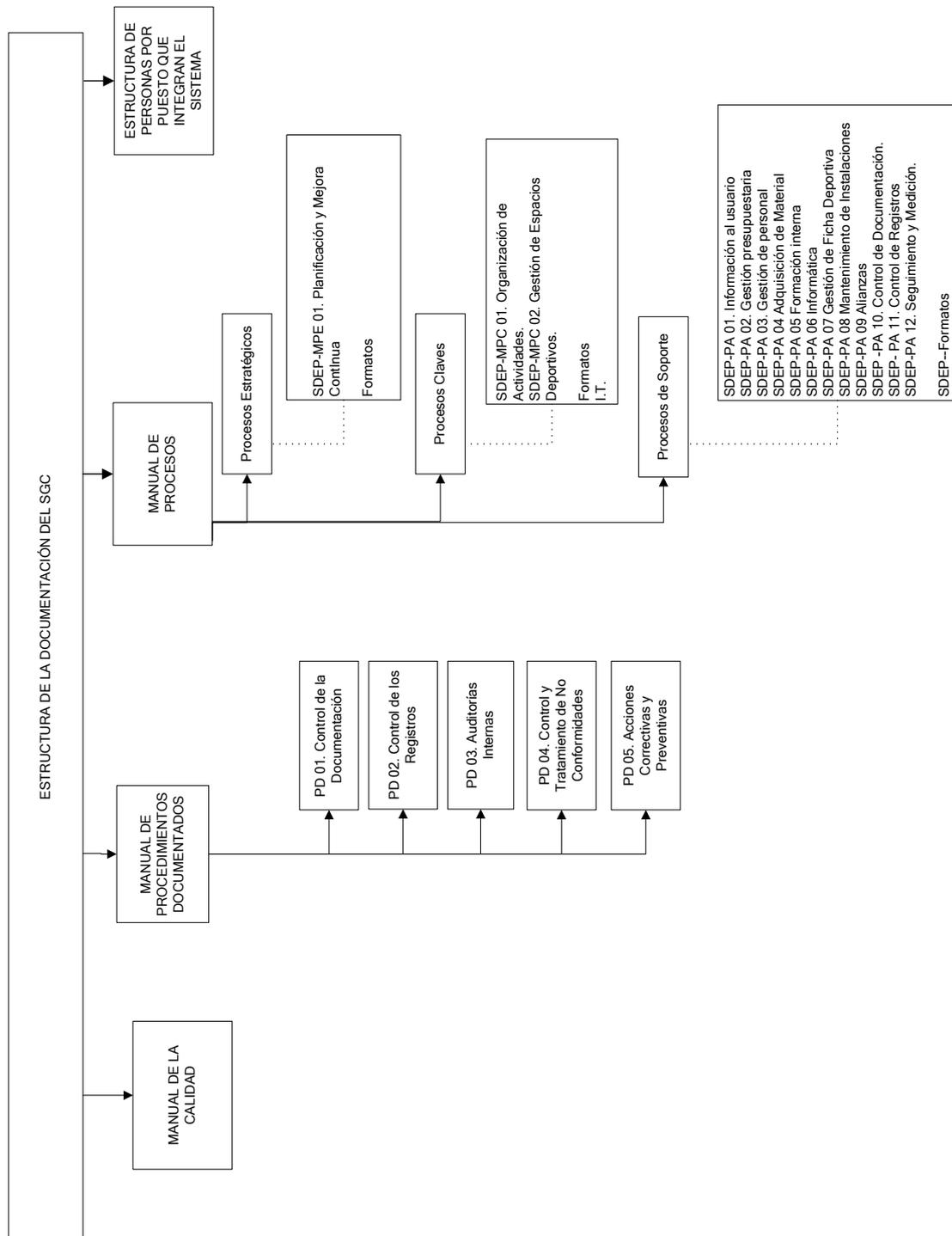
Todos los registros de la calidad deberán:

- Estar guardados y conservados en cualquier tipo de soporte, fácilmente recuperable.
- Permanecer legibles y estar identificados fácilmente.
- Almacenarse de una manera ordenada y en unas instalaciones y condiciones ambientales que eviten riesgos de daños, deterioro o pérdidas.
- Conservarse durante un tiempo mínimo.
- Estar a disposición del cliente/usuario durante un periodo de tiempo convenido, si así se establece en el contrato.

El PD 02 “Control de los Registros” define los controles establecidos por la Organización para identificar, almacenar, proteger y recuperar los registros generados, así como el tiempo de retención y la disposición de los mismos.



ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN





8.

Legislación aplicable

En cuanto a la legislación aplicable a la Unidad, la cual establece el marco de actuación legal del Servicio, hemos de distinguir entre aquella de aplicación genérica al conjunto de unidades de la institución y la específica que distingue las particularidades de la gestión de nuestro Secretariado.

Así, respecto a la legislación de carácter general, la referencia la tenemos en la normativa genérica recogida en la web de Secretaría General (<http://www.ujaen.es/serv/secgen/normativas/index.html>), y en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en los Anexos de “Tabla de Legislación del Proceso”, referente a los procesos PC03 (http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC03.pdf) y el PC11 (http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC11.pdf)

En cuanto a la de carácter específico, esta quedaría definida por el marco legal concreto que afecta singularmente a nuestro Secretariado, a diferencia de los del resto de la Universidad de Jaén. Este se puede extraer del “Listado de Registros y Formatos” del S.A.F.Y.D.



9. Terminología, referencias y abreviaturas

El Manual de la Calidad está elaborado básicamente siguiendo las directrices de los siguientes documentos:

- UNE-EN-ISO-9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

La documentación de este Sistema de Calidad utiliza la terminología incluida en la norma UNE-EN ISO 9000:2008 (Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario), si bien es necesario el incluir determinadas licencias para facilitar la gestión de aspectos particulares que diferencian a este Secretariado.

Reflejamos así a continuación la inclusión en este documento de terminologías (abreviaturas o códigos) singulares y no comunes a la totalidad de la UJA.

AFN	Actividades Físicas en la Naturaleza
CAU	Campeonatos de Andalucía Universitarios
CEU	Campeonatos de España Universitarios
CSD	Consejo Superior de Deportes
ED	Edición del documento, registro o formato
EN	Norma Europea
IDU	Instalación Deportiva Universitaria
ISO	Internacional for Estandar Organization
IT	Instrucción Técnica
P.E. y G.C.	Planificación y Evaluación y Gestión de la Calidad
PAS	Personal de Administración y Servicios
PD	Procedimiento Documentado
PDI	Personal Docente e Investigador
S.A.F.Y.D.	Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas
S.P.E.	Servicio de Planificación y evaluación
UJA	Universidad de Jaén

Por una parte y en cuanto a la Codificación de los puestos de trabajo del Servicio, se han seguido las directrices establecidas para la clasificación de estos individualmente, si bien, a la hora de determinar responsabilidades compartidas por varios puestos de trabajo, se han creado una serie de puestos ficticios, que han sido codificados a partir de la sistemática general establecida, pero con un criterio particular determinado por el Servicio que a nuestro juicio permite una rápida identificación por los afectados. Este listado y sus codificaciones se pueden revisar en el apartado 6. *Descripción de la Unidad y de su estructura interna*, del presente documento.



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

Código	Denominación de la categoría profesional
[SDEP]-DT	Director Técnico (Titulado Superior de Deportes)
[SDEP]-TS	Titulado Superior de Deportes
[SDEP]-TM	Titulado Grado Medio de Deportes
[SDEP]-TE	Técnico Especialista de Deportes
[SDEP]-TAI	Técnico Auxiliar Instalaciones Deportivas
[SDEP]-RG	Responsable de Gestión
[SDEP]-PB	Puesto Base

En cuanto a la codificación de los puestos ficticios, se ha utilizado los siguientes criterios:

- En mayúsculas y unidos por un punto, se registra el código de la denominación de las categorías profesionales distintas que coinciden en sus funciones. (todos los casos)
- Si afecta a una categoría profesional y a parte de otra, se añadirá el número del puesto de trabajo de este último grupo (casos 2 y 3)
- Se añadirá los términos “in” (instalaciones) o “ac” (actividades), para diferenciar a técnicos de la misma o distinta categoría profesional con competencias en la misma área de trabajo. (casos 6, 7, 9 y 10)

Casos	Código del PUESTO FICTICIO	Conjunto de Puestos de trabajo que forman parte del Puesto Ficticio
1	[SDEP]-DT.TS	Titulado Superior de Deportes con Complemento de Dirección Titulado Superior de Deportes
2	[SDEP]-DT.TM	Titulado Superior de Deportes con Complemento de Dirección Titulado Grado Medio de Deportes
3	[SDEP]-TM.TE.in	<i>Gestión de Espacios Deportivos</i> Titulado Grado Medio de Deportes Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Gestión de Espacios Deportivos
4	[SDEP]-TS.TE.ac	<i>Organización de Actividades</i> Titulado Grado Superior de Deportes Responsable de Organización de Actividades Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Organización de Actividades
5	[SDEP]-TE	Técnicos Especialista de Deportes
6	[SDEP]-TE.in	<i>Gestión de Espacios Deportivos</i> Técnicos Especialistas de Deportes adscritos a Gestión de Espacios Deportivos
7	[SDEP]-TE.ac	<i>Organización de Actividades</i> Técnicos Especialista de Deportes adscritos a Organización de Actividades
8	[SDEP]-TE.TAI	Técnicos Especialista de Deportes Técnicos Auxiliares de Instalaciones Deportivas
9	[SDEP]-TAI	Técnicos Auxiliares de Instalaciones Deportivas
10	[SDEP]-RG.PB	Responsable de Gestión Puesto Base



Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas

Además, siguiendo las recomendaciones establecidas por el Servicio de Planificación y Evaluación en el punto 4º del documento “Criterios para homogeneizar la codificación de procesos” (*SDEP-RD.Plare.02*), hemos determinado una codificación específica para los Registros y Documentos del sistema del SAFYD a partir de cinco bloques de contenidos determinados.



10.

Histórico de Cambios

En la tabla que se adjunta a continuación se plasma el histórico de cambios de las diferentes ediciones que ha tenido el presente Manual de Calidad.

REVISIÓN		REFERENCIA	CAUSA DEL CAMBIO	ENTRADA EN VIGOR
Nº	Fecha			
01	Marzo de 2010		Cambios en la definición de puestos de trabajo, incorporación de nuevo personal, creación de nuevas instalaciones, promoción de técnicos a categoría superior, cambios en la denominación del PC.01, y otros aspectos menores	Julio de 2011