



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

SERVEI D'ESPORTS

Relación de acciones de mejora implementadas en el Servei d'Esports durante el año 2011

Relación de mejoras implementadas en el Servei d'Esports, como consecuencia de las conclusiones del grupo de discusión de mejora continua y como consecuencia de la gestión de las comunicaciones SQF remitidas por los usuarios durante el año 2011



El 26 de Mayo 2011, se realiza un grupo de debate entre usuarios del servicio de deportes seleccionados al azar de entre todos los colectivos que conforman la Universitat Politècnica de València.

Con el objetivo de registrar un análisis cualitativo para complementar los datos obtenidos en las Encuestas de Satisfacción, buscando las explicaciones y causas de los mismos junto con la obtención de propuestas concretas de mejora a partir de la opinión de los usuarios. En este caso, nos hemos centrado en las actividades dirigidas y en instalaciones deportivas por ser los programas donde se están implementando los cambios de mayor calado.

Fruto de estas acciones, se implantan las siguientes mejoras en el Servicio de Deportes:

- Se lleva a cabo una reunión con diferentes monitores para incluir en su metodología de trabajo las que revisiones y correcciones durante las sesiones, haciendo hincapié en los inicios de cuatrimestre y con los nuevos usuarios.
- En la oferta deportiva del siguiente curso se ofertan actividades en acceso libre en franjas de mediodía y primeras horas de la mañana para facilitar la práctica deportiva a horas elegidas por el usuario.
- Se lleva a cabo una reunión con diferentes monitores para que ofrezcan en sus clases coreografías más variadas. Además, se incorporan nuevos monitores a las actividades.
- Algunos grupos que eran de acceso libre se vuelven a ofertar como grupos de inscripción, para poder mantener un grupo fijo de usuarios que puedan progresar, tal como lo requiere la actividad.
- Se unifican los criterios de los monitores para impartir las diferentes actividades.
- Se lleva a cabo una revisión del material de todas las salas. El material deteriorado se retira y, en algunos casos (bandas elásticas) se renueva.
- Los discos del material de las clases de bars training son sellados para evitar la pérdida de arena.
- Las actividades de Aula Salud que necesitan de mayor concentración y relajación para realizarse se trasladan a la Sala Roja del nuevo Edificio 5R.



Durante el año 2011, el Servicio de Deportes ha recogido y gestionado las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios del servicio. Algunas de ellas han servido como base para la implantación de medidas de mejora en el servicio.

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	12691
Fecha:	07/01/2011
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Programa de actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	Mala información de los horarios en festivo
Descripción de la mejora:	Publicación en web y aviso a través de LLucena de los horarios de apertura de las instalaciones.
Fecha de implantación de la mejora:	11/01/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	12896
Fecha:	25/01/2011
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	otros
Descripción de la propuesta:	Mala distribución de horarios de limpieza
Descripción de la mejora:	Coordinación de los horarios de limpieza de vestuarios
Fecha de implantación de la mejora:	07/02/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13016
Fecha:	04/02/2011
Usuario:	EXTERNO
Servicio prestado:	Gestión del Club Deportivo de la UPV
Descripción de la propuesta:	Mal uso de los foros en las páginas web del Club deportivo
Descripción de la mejora:	Mayor seguimiento de las acciones del Club deportivo
Fecha de implantación de la mejora:	09/02/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
----------------------	-------



SERVEI D'ESPORTS

Código:	13025,13039
Fecha:	06/02/2011
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Programa de competiciones internas
Descripción de la propuesta:	Equipos no presentados por falta de sanciones
Descripción de la mejora:	Imposibilidad de inscripción al año siguiente en la liga y generar un sistema de sanciones
Fecha de implantación de la mejora:	En proceso de Aplicación

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	13096
Fecha:	16/02/2011
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa de formación deportiva
Descripción de la propuesta:	Tiempos de comunicación con alumnos de clinics poco adecuados.
Descripción de la mejora:	Envío de mail recordatorio del clinic con dos días de antelación
Fecha de implantación de la mejora:	20/02/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13097
Fecha:	16/02/2011
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones a la Comunidad Universitaria
Descripción de la propuesta:	No se comunica el motivo de las sanciones de reservas
Descripción de la mejora:	Mejora de la información en el mensaje de sanción de reservas
Fecha de implantación de la mejora:	02/03/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	13169
Fecha:	03/03/2011
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	otros



Descripción de la propuesta:	Molestias ocasionadas por los cortes de agua
Descripción de la mejora:	Mayor coordinación con los avisos del servicio de mantenimiento
Fecha de implantación de la mejora:	10/03/2011
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13198,13203,13216,13257
Fecha:	Marzo 2011
Usuario:	ALUMNO PAS, EXTERNO , varios usuarios
Servicio prestado:	Programa de escuelas deportivas
Descripción de la propuesta:	Mal estado de las bolas de la escuela de tenis
Descripción de la mejora:	Reposición del material con mayor frecuencia
Fecha de implantación de la mejora:	28/03/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13208
Fecha:	11/03/2011
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Programa de actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	No encontrar información en la web
Descripción de la mejora:	Habilitar un sistema de consultas por correo electrónico al lado de las SQF
Fecha de implantación de la mejora:	23/03/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	13455, 13467
Fecha:	10/05/2011
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa Aula salud
Descripción de la propuesta:	Ampliación de horarios de pilates en julio
Descripción de la mejora:	Se amplía en julio los grupos de pilates de martes y jueves de 14.30 a 15.30
Fecha de implantación de la mejora:	25/05/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	13870



Fecha:	22/07/2011
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Ofertar la actividad de Pilates durante todo el mes de septiembre.
Descripción de la mejora:	Adecuación de la oferta a la demanda: Ampliación de oferta de actividad de Pilates durante todo el mes de septiembre.
Fecha de implantación de la mejora:	01/09/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	14091
Fecha:	02/09/2011
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Mantener la misma monitora para la misma actividad durante todo el curso académico.
Descripción de la mejora:	Contratación de las mismas monitoras para la misma actividad durante todo el curso académico, en la medida de lo posible.
Fecha de implantación de la mejora:	15/09/2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	14527, 14528, 14529, 14596, 14601, 14635, 14777, 14796
Fecha:	Entre el 20 y 28/09/2011
Usuario:	Alumnos, PAS
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Cambio del proceso de inscripción en actividades deportivas por los problemas que genera (sistema injusto, problemas informáticos,...)
Descripción de la mejora:	Nuevo sistema de inscripción a través de preinscripción para los programas de En Forma, Escuelas Deportivas y Aula Salud: Preinscripción, asignación de plazas por sorteo y confirmación de plazas.



Fecha de implantación de la mejora:	10/01/2012
-------------------------------------	------------

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13602/13603
Fecha:	07/06/2011
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	La monitora de Spinning Silvia Muñoz no es competente para dar la clase de Spinning
Descripción de la mejora:	En el siguiente curso la monitora en cuestión no fue renovada.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre de 2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	14233
Fecha:	07/09/2011
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Que se ponga Acceso Libre no sólo por la mañana, si no por la tarde también.
Descripción de la mejora:	Adecuar la oferta a la demanda: En Musculación se ha alargado el horario de Acceso Libre hasta las 18:30.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre de 2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	14524
Fecha:	19/09/2011
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa de En Forma
Descripción de la propuesta:	Que los alumnos que hayan fichado sean los que puedan coger material y por lo tanto quedarse en la clase.
Descripción de la mejora:	Se comunicó a los monitores y publicó la norma a la comunidad de usuarios mediante carteles ubicados en las instalaciones



	deportivas, que no se podía coger ningún material sin fichar previamente.
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	14567/15228
Fecha:	21/09/2011
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Cambiar el sistema informático de inscripción de actividades, ya que las líneas se saturan y no garantiza poder obtener plaza.
Descripción de la mejora:	Se ha cambiado el sistema informático de inscripción y ahora se realiza mediante un sistema informático de preinscripción aleatorio el cual evitará la saturación de líneas en el momento de la preinscripción ya que el plazo de tiempo es mayor.
Fecha de implantación de la mejora:	Enero 2012

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	13575/13576/1357
Fecha:	02/06/2011
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta:	Adecuar la oferta a la demanda: Ampliar grupos de Escuela de tenis.
Descripción de la mejora:	Se crea un nuevo grupo en horario de 17 a 18h.
Fecha de implantación de la mejora:	Julio 2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	16005
Fecha:	28/11/2011
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta:	Poder fichar en el Trinquet para la Escuela de



	Tenis.
Descripción de la mejora:	Se configuró el sistema para poder fichar en tenis también el Trinquet.
Fecha de implantación de la mejora:	Diciembre de 2011