



Relación de mejoras SQF 2012

Nombre del documento: 2012_11_15Relación de mejoras SQF todo 2012	
Versión: 01	
Fecha de realización: 15/11/2012	
Ubicación: V:\ser\adep_ges\recursos\CMIC\SQF\relación de mejoras SQF 2012\	
Elaborado por: Carmen Alcibar	
Modificado por: Haga clic aquí para escribir texto.	Fecha modificación: Haga clic aquí para escribir texto.



SERVEI D'ESPORTS

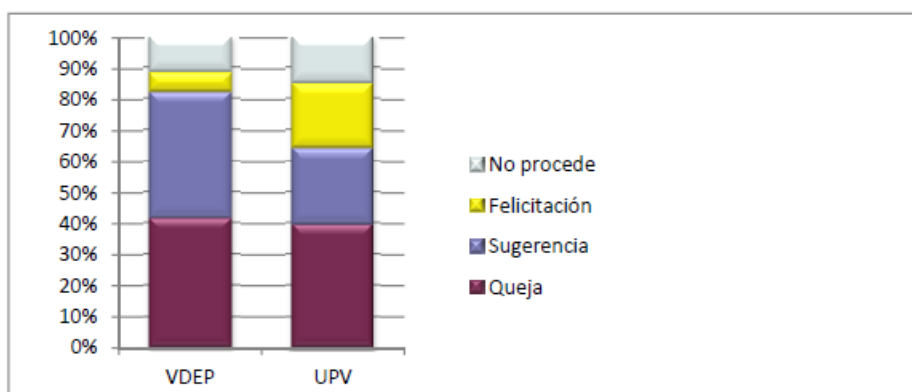
RESUMEN DE COMUNICACIONES SQF DE LOS USUARIOS.

Durante el año 2012 se han registrado un total de 254 comunicaciones, todas ellas contestadas en plazo, siendo el colectivo alumnos el que más comunicaciones ha presentado.

Las comunicaciones por tipo se reflejan en la siguiente tabla:

Total Comunicaciones por Tipo

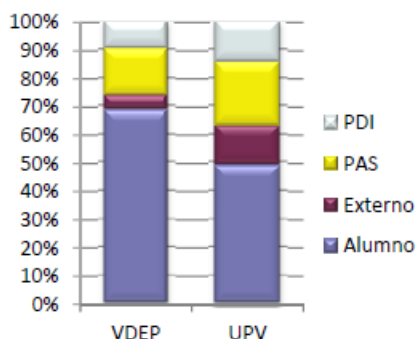
	1º T 12				2º T 12				3º T 12				4º T 12				TOTAL 2012			
	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np
VDEP	33	6	7	12	36	56	6	5	13	19	1	6	23	22	2	7	105	103	16	30
TOT UPV	169	64	98	69	128	136	59	42	137	77	65	60	138	80	83	49	572	357	305	220



Las comunicaciones según el tipo de usuario queda reflejada en la siguiente tabla

Total Comunicaciones por Usuario

	Alumno	Externo	PAS	PDI	Tot
VDEP	174	13	42	25	254
TOT UPV	711	205	327	211	1454

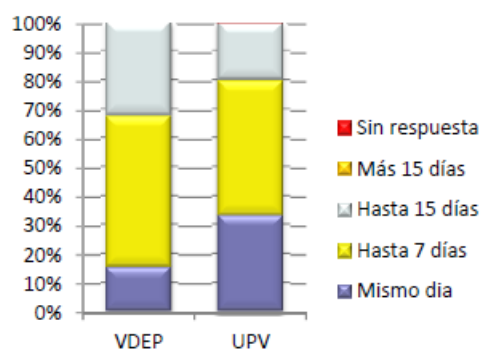


Los rangos de tiempo de respuestas de la unidad queda reflejado en la siguiente tabla.



Rango de Tiempo de Respuesta de la Unidad

	Mismo día	≤ 7 días	≤ 15 días	> 15 días	Sin responder
VDEP	16	55	34	0	0
TOT UPV	189	267	114	0	2



Las comunicaciones según el servicio prestado se reflejan en la siguiente tabla, siendo el Programa Aula Salud el que más comunicaciones recibe.

Certámenes	1
Competiciones externas	2
Competiciones internas	10
En Forma	51
Aula Salud	75
Escuelas Deportivas	22
Reserva a entidades	1
Reserva de instalaciones	34
Uso libre de instalaciones	23
Otros	16



SERVEI D'ESPORTS

Se detallan a continuación las comunicaciones que han supuesto una mejora para el Servicio.

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	20129
Fecha:	03/07/2012
Usuario:	EXTERNO
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Alargar media hora el cierre de la pista de atletismo.
Descripción de la mejora:	Se alarga al horario propuesto.
Fecha de implantación de la mejora:	02/07/2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	20376
Fecha:	18/07/2012
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Sugiere que el folleto del Programa esté disponible, trasladar la actividad de spinning a otro edificio y ampliar la franja de acceso libre para el curso 2012/2013
Descripción de la mejora:	En el momento en el usuario escribe la queja, ya estaba disponible el folleto 2012-2013 en la web del Servicio de deportes, con la actividad de spinning trasladada al edificio R5 y el horario de acceso libre ampliado.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre de 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	20652
Fecha:	30/07/2012
Usuario:	Alumno



SERVEI D'ESPORTS

Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Se pide que en septiembre 2012 se intensifique el control de acceso a las salas, pudiendo acceder sólo los Socios de deportes.
Descripción de la mejora:	Se establecen dos filtros de acceso, el primero nada más llegar al edificio por parte de los oficiales y el segundo el control del monitor en cada sesión antes de comenzarla. También se mejora la pantalla de fichaje reflejando la condición de socio o no socio.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre de 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	18399
Fecha:	19/04/2012
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Queja por el estado del suelo de la sala de aerobic y los tacos de los steps.
Descripción de la mejora:	Se cambian los tacos de los steps.
Fecha de implantación de la mejora:	Mayo 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	18438
Fecha:	21/04/2012
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Queja por el estado del suelo de la sala de aerobic y los tacos de los steps.
Descripción de la mejora:	Se cambian los tacos de los steps.
Fecha de implantación de la mejora:	Mayo 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	17091



SERVEI D'ESPORTS

Fecha:	22/07/2011
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Falta de información acerca de la localización de las aulas donde se imparten las actividades.
Descripción de la mejora:	A raíz de esta queja y otros comentarios de los usuarios, se propone un plan de mejora (plan de proximidad al usuario) en el que se incluye mejorar la información que el usuario puede consultar o recibir sobre la ubicación de las salas e instalaciones.
Fecha de implantación de la mejora:	
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	18981
Fecha:	30/03/2012
Usuario:	Alumna
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Ofertar más horarios de Pilates por las tardes
Descripción de la mejora:	Ampliación de un grupo de Pilates, martes y jueves de 18.30 a 19.30h
Fecha de implantación de la mejora:	01/10/2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	18544, 18625, 18627, 18628, 18811, 18812, 18815, 18832, 18848, 18850, 18853, 18856, 18868, 18874, 18875, 18910, 18992, 19012, 19032, 19097, 19159, 19160, 19220, 19233, 19236, 19238.
Fecha:	Entre el 27/04/2012 y el 28/05/2012
Usuario:	Alumnos, PAS, Externo
Servicio prestado:	Programa de Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Ampliación de GHA, Pilates, Swing, Bailes Latinos durante los meses de junio, julio y



SERVEI D'ESPORTS

	septiembre.
Descripción de la mejora:	Se incluyen todas estas actividades en el programa de junio, y algunas de ellas en Julio y Septiembre.
Fecha de implantación de la mejora:	03/06/2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	17952
Fecha:	15/03/2012
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta:	Renovación balones escuela fútbol sala
Descripción de la mejora:	Se renuevan en el mes de mayo
Fecha de implantación de la mejora:	Mayo 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	18458
Fecha:	23/04/2012
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta:	Enviar correo recordatorio del inicio de cursillo y material necesario a los alumnos inscritos en los cursillos de la escuela de remo.
Descripción de la mejora:	Lo sugiere terminado el último cursillo de remo. Durante el curso 2012-2013 ya se envía este correo recordatorio desde el primer cursillo.
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2013
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	18458
Fecha:	23/04/2012
Usuario:	PAS



SERVEI D'ESPORTS

Servicio prestado:	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta:	Enviar correo recordatorio del inicio de cursillo y material necesario a los alumnos inscritos en los cursillos de la escuela de remo.
Descripción de la mejora:	Lo sugiere terminado el último cursillo de remo. Durante el curso 2012-2013 ya se envía este correo recordatorio desde el primer cursillo.
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2013
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	16825
Fecha:	20/01/2012
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Mal estado de las pistas de tenis
Descripción de la mejora:	Remodelación de las pistas de tenis. Cambio de firme.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	19905
Fecha:	25/06/2012
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Reserva de Instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Trasparencia en el numero de personas que se han hecho socias
Descripción de la mejora:	Publicación del número de socios en la web de deportes
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	20298
Fecha:	19/07/2012



SERVEI D'ESPORTS

Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Poca disponibilidad horaria para las reservas de voleibol y bádminton. No hay la misma preferencia de reserva que en otras instalaciones para socios.
Descripción de la mejora:	Ampliación de 24 horas de preferencia para bádminton y voleibol y ampliación de las horas de reserva de la instalación
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA/QUEJA
Código:	20047, 20134, 20133, 20128, 20126, 20066, 20047, 20046
Fecha:	29/06/2012
Usuario:	Varios usuarios
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	La pista de atletismo cierra muy pronto en el horario de verano
Descripción de la mejora:	Ampliación del horario de apertura de la instalación hasta las 21.30 en el periodo de verano.
Fecha de implantación de la mejora:	Julio 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	21426
Fecha:	28/09/2012
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Aumentar el número de días de la reserva de bádminton.
Descripción de la mejora:	Se habilita la reserva de bádminton como el resto de instalaciones pudiéndose reservar todos los días. Se mejora el canal de solicitud pudiéndose reservar también on line.



SERVEI D'ESPORTS

Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2013
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	21415
Fecha:	28/09/2012
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Que se avise al usuario cuando se validan las reservas de instalaciones de forma manual por las condiciones climáticas
Descripción de la mejora:	Se habilita LLucena para el envío de correos al usuario en caso de validación de la instalación por causas climáticas
Fecha de implantación de la mejora:	Sep 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	21415
Fecha:	28/09/2012
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Que se avise al usuario cuando se validan las reservas de instalaciones de forma manual por las condiciones climáticas
Descripción de la mejora:	Se habilita LLucena para el envío de correos al usuario en caso de validación de la instalación por causas climáticas
Fecha de implantación de la mejora:	Sep 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	QUEJA
Código:	21656
Fecha:	11/10/2012
Usuario:	alumno
Servicio prestado:	Programa En Forma
Descripción de la propuesta:	Solucionar el problema de colas en la sala de



SERVEI D'ESPORTS

	musculación
Descripción de la mejora:	Se adaptan las horas de acceso controlado a la demanda y se pone en marcha el sistema de gestión de colas en las horas de acceso libre
Fecha de implantación de la mejora:	Oct 2013
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	22237
Fecha:	13/11/2013
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Introducir clases de pilates los viernes
Descripción de la mejora:	Se adpta el programa para la oferta de pilates los viernes
Fecha de implantación de la mejora:	Sep 2013
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	22077
Fecha:	31/10/2012
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Proporcionar la información de los monitores de la actividad.
Descripción de la mejora:	Se incorporan a las publicaciones de horarios los nombres de los monitores que imparten las actividades.
Fecha de implantación de la mejora:	Dic 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	22640
Fecha:	11/12/2012
Usuario:	Alumno
Servicio prestado:	Gestión del Club deportivo
Descripción de la propuesta:	No se dispone de un espacio adecuado para



SERVEI D'ESPORTS

	los estiramientos de los usuarios después de entrenar al aire libre.
Descripción de la mejora:	Se habilita la utilización del Espai Obert del Edificio 5R para estiramiento de los usuarios y se posibilita el préstamo de esterillas
Fecha de implantación de la mejora:	Dic 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA
Código:	20925
Fecha:	21/09/2012
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Posibilidad de elección de las actividades de Aula salud de forma independiente y no vincular dos días semanales
Descripción de la mejora:	Se desvinculan los días a la semana del programa Aula Salud pudiendo elegir horario por separado.
Fecha de implantación de la mejora:	Sep 2012
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN	SUGERENCIA/QUEJA
Código:	21223 y 21919
Fecha:	20/09/2012
Usuario:	Externo/PAS
Servicio prestado:	Programa Aula Salud
Descripción de la propuesta:	Quedan plazas vacías en las actividades de inscripción que no se pueden completar en el momento
Descripción de la mejora:	Introducir el sistema de fichaje mixto de manera que se cubran las plazas vacantes del día en los grupos de acceso con inscripción
Fecha de implantación de la mejora:	Abril 2013
Observaciones:	