



# Relación de mejoras SQF 2015

<b>Nombre del documento:</b> 2016_02_26_relacion_de_mejoras_SQF_2015	
<b>Versión:</b> 01	
<b>Fecha de realización:</b> 26/02/2016	
<b>Ubicación:</b> V:\ser\adep_ges\recursos\CMIC\SQF\relación de mejoras SQF 2015	
<b>Elaborado por:</b> Carmen Alcibar	
<b>Modificado por:</b> Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Fecha modificación:</b> Haga clic aquí para escribir texto.



## RESUMEN DE COMUNICACIONES SQF DE LOS USUARIOS.

El sistema SQF recoge de forma electrónica las sugerencias, quejas y felicitaciones que los usuarios desean hacer llegar al Servei d'Esports.

Sin duda la opinión de los usuarios es una ocasión para la mejora de forma que el Servei d'Esports se plantea una reflexión sobre los aspectos que se pueden mejorar para cada una de las comunicaciones de los usuarios.

Fruto de ello, a lo largo del 2015, se han llevado a cabo 11 mejoras relacionadas directamente con comunicaciones de los usuarios a través del sistema SQF.

Durante el año 2015 se han registrado 169 comunicaciones distribuidas por servicios de la manera que indica la siguiente tabla, siendo el programa En Forma el que más comunicaciones a recibido.

	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Otros	total
Aula Salud	10	13	1	1	25
Escuelas Deportivas	6	4	0	0	10
En Forma	52	12	7	4	75
Reserva de instalaciones	4	1	0	2	7
Reserva a entidades	1	0	0	2	3
Competiciones Internas	6	1	0	2	9
Competiciones externas	1	1	1	1	4
Uso libre de instalaciones	6	1	0	0	7
Formación	0	2	1	1	4
Ayudas a deportistas de élite	0	2	0	0	2
Apoyo a deportistas de élite	0	0	0	1	1
Apoyo a entidades deportivas	0	0	0	0	0
Otros	17	2	2	1	22
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>169</b>



**SERVEI D'ESPORTS**

Se detallan a continuación las comunicaciones que han supuesto una mejora en los servicios que oferta el Servei d'Esports.

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	36126/36127/36128/36129
Fecha	10/03/2015
Usuario	Alumnos
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Necesidad de una silla romana en la sala de musculación
Descripción de la mejora	Incorporación de la silla romana a la sala de musculación.
Fecha de implantación de la mejora	Marzo 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	35851/35447/42612/43092
Fecha	24/02/2015
Usuario	PAS, alumno
Servicio prestado	Instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta	Aumento del caudal de agua de las duchas del edificio principal.
Descripción de la mejora	Cambio de la instalación de fontanería y canalización del agua caliente sanitaria y renovación de los pavimentos de la zona húmeda en el edificio principal de deportes.
Fecha de implantación de la mejora	Diciembre 2015
Observaciones	Acción incluida en el plan de mejora de optimización de espacios deportivos II

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	35731
Fecha	20/02/2015
Usuario	PAS
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Dotar de material adecuado para la práctica de la actividad de crossfit



SERVEI D'ESPORTS

Descripción de la mejora	Dotación en la sala aula salud de material para la práctica de crossfit
Fecha de implantación de la mejora	Marzo 2015
Observaciones	Acción de mejora incluida en el plan de optimización de espacios deportivos II

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	36825
Fecha	02/04/2015
Usuario	Alumno
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Marcar las pesas de la sala de musculación con el peso de cada una
Descripción de la mejora	Se colocan adhesivos laterales en las mancuernas de la sala de musculación indicando los pesos.
Fecha de implantación de la mejora	Septiembre 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	38358
Fecha	25/05/2015
Usuario	PAS
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Adaptar el horario de las actividades para que sean más acordes a los perfiles de los monitores.
Descripción de la mejora	Los monitores Cari y Amador intercambian sus actividades buscando mayor adecuación al perfil de cada uno.
Fecha de implantación de la mejora	Junio 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	39561
Fecha	24/06/2015
Usuario	Alumno
Servicio prestado	Programa En Forma



SERVEI D'ESPORTS

Descripción de la propuesta	Mantener en el periodo especial de julio las mismas actividades que en el mes de junio.
Descripción de la mejora	Se programan todas las actividades de junio en el mes de julio
Fecha de implantación de la mejora	Julio 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	41193
Fecha	07/09/2015
Usuario	Externo
Servicio prestado	Otros
Descripción de la propuesta	Aplicar una tarifa más ventajosa al colectivo Erasmus práctica
Descripción de la mejora	Consideración de los alumnos Erasmus práctica como asimilados, reduciendo su tarifa de alta de socio de deportes.
Fecha de implantación de la mejora	Septiembre 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	42777
Fecha	22/10/2015
Usuario	PAS
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Mejorar el funcionamiento de las pantallas de fichaje de las salas.
Descripción de la mejora	Colocación de lápices ópticos junto a las pantallas de fichaje para agilizar las colas.
Fecha de implantación de la mejora	Diciembre 2015

TIPO DE COMUNICACIÓN	Queja
Código	43153
Fecha	29/10/2015
Usuario	PAS
Servicio prestado	Reserva de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta	No anular las pistas reservadas de forma automática, en el caso de una anulación de reserva comunicada por gregal



**SERVEI D'ESPORTS**

Descripción de la mejora	Puesta en marcha la anulación directa en ventanilla de reservas fuera de plazo a través del gregal rápido.
Fecha de implantación de la mejora	Enero 2016
Observaciones	Acción incluida en el plan de mejora "Pensando en ti"

<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	Queja
Código	43918
Fecha	15/11/2015
Usuario	Alumno
Servicio prestado	Programa de Escuelas Deportivas
Descripción de la propuesta	Mejorar las condiciones de la instalación para la escuela de freesbe
Descripción de la mejora	Cambio de la ubicación de la escuela de freesbe.
Fecha de implantación de la mejora	Diciembre 2015

<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	Queja
Código	40765
Fecha	03/08/2015
Usuario	Alumno
Servicio prestado	Programa En Forma
Descripción de la propuesta	Facilitar los nombres de los monitores
Descripción de la mejora	Publicación en web y redes sociales de las actividades con el monitor que imparte cada una de ellas.
Fecha de implantación de la mejora	Septiembre 2015