



## RELACIÓN DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS - GESTIÓN (SQF) UPV 2011.

Marzo 2012

Relación de acciones de mejora implementadas o en proceso de implantación en las Unidades de Gestión de la UPV, como consecuencia de la gestión de las comunicaciones SQF remitidas por los usuarios durante el año 2011

Cód	Unidad	F. Rpta	Tipo	Tipo	Servicio prestado	Mejoras
15903	AMAM	25/11/2011	S	PAS	Vaciado de áreas de aportación de residuos	Actualmente estamos trabajando para que el propio usuario pueda valorar la satisfacción por el servicio prestado. Esto se incorporará a la herramienta próximamente.
12867	APNL	20/01/2011	Q	Alumno	Proves d'acreditació de coneixements de valencià	Hem analitzat les causes que han provocat aquesta queixa i hem decidit que hem d'introduir una millora en el servei de proves d'acreditació. Els recursos humans que destinem a l'execució d'aquestes proves està molt ajustat. En la situació que descriu l'usuària autora de la queixa es va produir una absència no prevista d'una examinadora per malaltia sobtevinguda. Se la va substituir per una persona que no s'havia preparat per a fer les funcions que tenia encomanades (fer el dictat). L'absència esmentada també va provocar que altres persones hagueren d'assumir funcions que desconeixien i això els va generar inseguretat i un estat d'alteració que provocà que el tracte a l'usuària que fa la queixa no fóra el més adequat. Conclusió: cal assignar efectius humans de reserva ben entrenats per a executar les proves d'acreditació.
13485	APNL	31/05/2011	S	PDI	Otros	Es restablirà un enllaç del que no teníem consciència que no funcionava.
14695	APNL	27/09/2011	Q	Alumno	Otros	S"ha millorat el sistema d"inscripció a la Jornada Connecta".
16086	ASICSR	07/12/2011	Q	Alumno	Alta o modificación de conexión a la red	Indicación de los datos del contacto del CAU en el programa Gregal
Varias	BG	21/12/2011	S	Alumno	Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico	Se han instalado en el edificio de la Biblioteca Central mesas electrificadas para ordenadores portátiles con 88 nuevos puestos. 40 nuevos puestos en mesas electrificadas en las Salas de La Tierra (3ª planta) y La Humanidad (2ª planta). 48 nuevos puestos en mesas electrificadas en la Sala Hemeroteca (1ª planta) de la Biblioteca Central se han instalado también .
13560	EE	01/06/2011	S	PAS	Escola d'Estiu	Mail confirmando la formalización.
12995	OPI	02/02/2011	Q	Alumno	Gestión de las plazas/becas de movilidad de los alumnos propios	Se modifica el procedimiento para que la publicación de datos proteja en mayor medida la identidad de los beneficiarios/usuarios
Varios	OPI	18/02/2011	Q	Alumno	Gestión de las plazas/becas de movilidad de los alumnos propios	Se está trabajando en una nueva aplicación que entre otras cosas mejore los problemas de limitación de accesos.
13583	OPI	21/06/2011	Q	Alumno	Información general sobre programas de movilidad	Se modifica y amplía la información de la convocatoria para evitar equívocos.
13742	OPI	05/07/2011	Q	PAS	Gestión de la movilidad de PDI y PAS	Se crea un contestador para gestión de llamadas entrantes
12885	SAG	21/01/2011	S	PDI	Otros	Esta comunicación podría suponer como una posible mejora por haberlo incluido como criterio en el proximo pliego del concurso de venta y taller de bicicletas.
15900	SDI	25/11/2011	Q	PDI	Otros	Mejora en el sistema de detección de salida del aparcamiento, doble verificación.
Varios	VDEP	07/02/2011	Q	PAS	Otros	Coordinación de horarios de limpieza de vestuarios
12972	VDEP	07/02/2011	S	PDI	Otros	Mamparas de vestuarios
13016	VDEP	09/02/2011	Q	Externo	Gestión del Club Deportivo UPV	Seguimiento de acciones club deportivo
13097	VDEP	02/03/2011	Q	Alumno	Reserva de instalaciones deportivas	Mejora de la información en el mensaje de sanción de reservas

13169	VDEP	02/03/2011	S	Alumno	Otros	Mayor coordinación con avisos del servicio de mantenimiento
Varios	VDEP	28/03/2011	Q	Externo	Programa Escuelas Deportivas	Renovación de material - Cambio de bolas de tenis
13208	VDEP	23/03/2011	Q	Alumno	Programa En Forma	Implementar un sistema de consultas al lado de SQF
13419	VDEP	03/05/2011	Q	Alumno	Programa En Forma	Acceso libre spinning
Varios	VDEP	25/05/2011	S	PAS	Programa Aula Salud	Ampliación horario actividad de pilates
Varios	VDEP	20/06/2011	Q	Alumno	Programa Escuelas Deportivas	Ampliación de grupos de tenis julio
13745	VDEP	08/07/2011	Q	PDI	Otros	Control de temperaturas de duchas
14235	VDEP	27/09/2011	Q	PAS	Uso libre de instalaciones deportivas	Cartel indicando la temperatura de duchas
14916	VDEP	24/10/2011	Q	Alumno	Programa En Forma	Duchas del trinquet
15695	VDEP	02/12/2011	Q	Alumno	Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido	Cambios en la disponibilidad de pistas de voleibol
Varios	VDEP	02/12/2011	S	PDI	Programa Escuelas Deportivas	Ampliar los puestos de fichaje en la escuela deportiva de tenis
12996	VDEPG	22/02/2011	Q	Alumno	Uso libre de instalaciones deportivas	Hemos vuelto a arreglar las roturas haciendo hincapié en evitar que caigan a la zona de peatones y, además, hemos traslado esta queja al Ayuntamiento de Gandia quién se ha comprometido a enviar a los encargados de mantenimiento para valorar como solventar el estado del enrejado. Además, al respecto del resto de tus aportaciones, se van a instalar señales de prohibido animales y circulación de bicicletas en el interior del recinto. Estas indicaciones estaban incluidas en la normativa de las pistas publicada en el tablón de la entrada que fue grafitado en diversas ocasiones hasta que tuvimos que quitarlo. Por último, respecto a la red de detrás de la portería, hemos vuelto a cambiarla para ver si en esta ocasión lo respetan y puede cubrir la función que tenía inicialmente en lugar de la que habían buscado al romperla que era dirigirse directamente a la fuente.
Varias	VDEPG	02/03/2011	S	PAS	Programa En Forma	Por una parte, se ha realizado una limpieza extra de las alcachofas de las duchas para obtener la mayor presión que el sistema permite y, por otra parte, se va a instalar un enchufe más de manera dos personas puedan secarse el pelo al mismo tiempo ajustándonos también a la potencia máxima de voltios que permite la instalación de luz actual.
13220	VDEPG	21/03/2011	S	PDI	Programa Escuelas Deportivas	Implementación de una nueva escuela de Padel en el segundo cuatrimestre
Varias	VDEPG	20/05/2011	S	PDI	Otros	Ampliación de la Escuela de Padel
13492	VDEPG	01/06/2011	S	Alumno	Programa En Forma	Incorporación de la actividad de Step en el periodo especial
13547	VDEPG	01/06/2011	S	PDI	Programa Aula Salud	Modificación del horario de la actividad de Reeducción Postural
13728	VDEPG	13/07/2011	x	PDI		Reeducción Postural: mantener las dos sesiones de la actividad durante el mes de julio