

XI JORNADA DE DIFUSIÓN DE LA

Mejora de la Calidad de los Servicios
QUE PRESTA EL PAS DE LA UCA

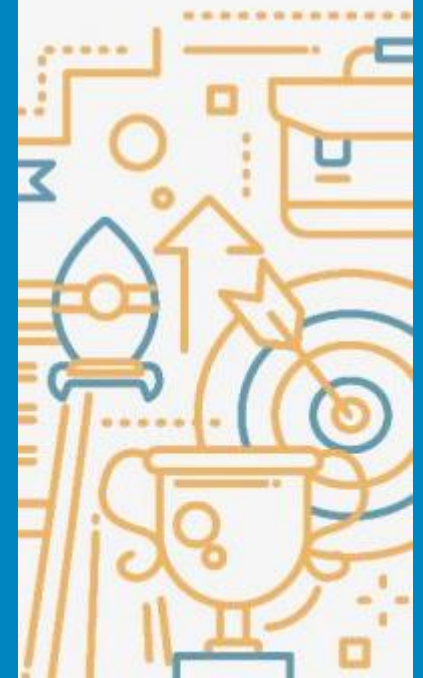
Generando valor para la Comunidad Universitaria: el área de Deportes



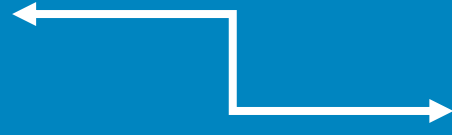
11 de julio de 2018
Aula Magna

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

UCA Universidad
de Cádiz



2016-2018



El cambio creativo

Área de Deportes

Vicerrectorado de Responsabilidad Social,
Extensión Cultural y Servicios

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ



Misión... posible



	Octubre 2015	=Octubre 2016	Octubre 2017	Abril 2018
Personas ADE	20	20	19	19
Tarjetas Deportivas (T.D)	4.591	4.675	4.839	4.212
T.D. UCA	3.147	3.377	3.488	3.010
T.D. Externas - Sociedad	992	1.298	1.348	1.202
Usuarios Instalaciones	130.965	115.287	132.521	+100.000
Participantes Actividades y Competiciones	23.020	26.459	31.563	+24.000



Tesis

Informe Autoevaluación

Antítesis

Informe Comité Externo

Síntesis

Análisis Comparativo

PEUCA 

Plan de Mejora

2017 ↓ 2018

El cambio EFQM
creativo

■ ■ ■ Revisión liderazgo

Germinan **dos vías**: ítems en Encuesta Satisfacción ADE y Evaluación por Competencias Personal UCA. Los líderes son evaluados por las personas bajo su responsabilidad

■ ■ ■ Liderazgo exterior

El Director ADE continúa detentando la delegación del GADU y siendo representante en el CEDU

■ ■ ■ Misión reforzada

Elaboración catálogo ampliado de funciones y servicios (6 a 10)



Criterio 1 LIDERAZGO

■ ■ ■ Código Ético ADE

Redactado y visto bueno Comité Ético. Entra en Fase Enmiendas. Debe corroborarlo **2/3 de las 19 personas o 75% de los votantes**

■ ■ ■ El ADE y el Nuevo Modelo de Unidades Funcionales UCA

Deportes queda adscrito al VRS como unidad administrativa dentro de los Servicios a la Comunidad Universitaria no vinculados a vicegerencias

2016: DA=15 FO=17
2018 DA=14 FO=18

Organigrama

Actualizado 2017.
En estudio nuevo
ajustado a RPT



Ejes estratégicos

Redefinición y
ampliación ámbitos (4)

Factores Críticos

Elaboración relación FCE
(21) asociados a los EE

Propuestas RPT

Director colabora diseño RPT
ADE a negociación. Bolsa TAID.
1 plaza recuperada. 2 G. I por
transformación. 1 E.E. y Jerez.



Criterio 2

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Carta de Servicios

Actualizada nov.'17 4ªv.

- 4 n. funciones.
- 5 n. indicadores
- 5 n. compromisos
- 1 n. derecho.

Plan Director 16-19

Parte de los Valores ADE
Cumplidos objetivos
2 primeros años.
Enlaza con el II PEUCA
y I PEADE.

CMI. P.D.

Enlace Ámbitos y O.E. II
PEUCA. Correspondencia
con EE, O.Claves, Procesos,
Mejoras y Resultados

RENOVACIÓN SELLO EFQM CALIDAD	
ÁREA DE DEPORTES	
ACTIVIDAD	Realizar nuevo (quinto) proceso de Evaluación del Área de Deportes según modelo EFQM, tras la obtención del sello ADD+ en el año 2016.
SUBÁREA ADE	DIRECCIÓN
OBJETIVO	Ratificar sello 500+ según modelo EFQM de Excelencia Europea.
INDICADOR	Puntuación obtenida tras proceso completo Evaluación.
OBJETIVOS 16-20	Ratificación sello 2018.
PRESUUESTO	7.000 €
E.I. ADE	Transversal (1 a 4)
ÁMBITO	AS. ENTORNO
OBJETIVO PEUCA	11. Mejorar la imagen y la difusión de la institución. 11.1. Consolidar la imagen corporativa única y el concepto de marca UCA, con una visión más dinámica y potenciando nuestras singularidades. 11.1.6 Publicitar a las empresas y a la sociedad la información de interés que favorezca el reconocimiento de nuestra investigación y la transferencia de la misma.
LÍNEAS	Positiva.
ACTUACIÓN	Estado 1ª Revisión Fecha y Grado de cumplimiento Observaciones Estado 2ª Revisión Fecha y Grado de cumplimiento Observaciones Realización Final Fecha y Grado de cumplimiento Observaciones / Recomendaciones
	15 enero 2018. Informe Autoevaluación
	Positiva
	15 de marzo. Borrador Memoria realizado.
	Homologación superada.
	25 de abril. Entrega a Club Excelencia Memoria EFQM

Planes Operativos Anuales

Actuaciones fundamentales.
Asociados a presupuestos y
objetivos PD. Al menos, dos
nuevos por ejercicio.

Revisión Indicadores Generales

Incorporación 20 indicadores.
Descartados 10 indicadores.
Publicados Memoria Anual web

■ ■ ■ Nuestro sentido común

2 Acciones anuales de intercambio. Feedback. Partners: Personas e Instituciones

■ ■ ■ Internacionalización

Programa de 2 extensiones anuales deportiva universidades extranjeras. Algarve y Tetuán.

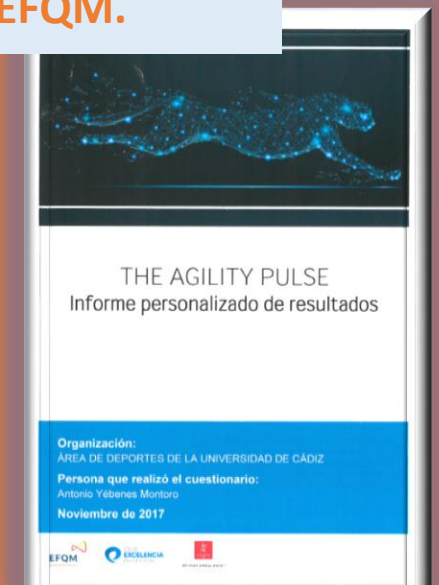


■ ■ ■ Pulso Agilidad Organizativa

Modelo CEGOS. Avalado Club de Excelencia. Modelo EFQM.

■ ■ ■ Manual Integrado S.G.

Objetivo pactado con Gerencia. Asociado a captación de talento. Aprobado 23 abril.



Plan de Formación ADE

Complementario del
institucional y del UCASport,
del que también se beneficia
17/19 personas formadas 2016
18/19 en 2017



Comité de Ética

Compuesto por 3 personas
elegidas por sufragio. Elaboración
propuesta de Código. Fase
elaboración reglamento

Competencias ADE

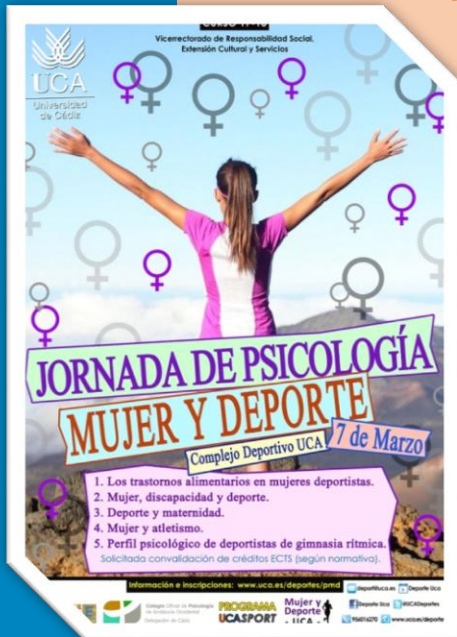
100% personas ADE superan
3 c. genéricas y 9 específicas
del nuevo modelo 2016

Concurso Público S.D.

Velando por las personas
empresas externas, incorporación
mejoras pliego de condiciones

Reforma Encuesta Clima L. ADE

Eliminación 3 ítems obsoletos.
Fijar años impares lanzamiento.
Complementaria UCA



■ ■ Grupos de Mejora

Protocolo actualizado.

2015-2016: 7 grupos

2017-2018: 11 grupos

■ ■ ■ Acuerdo medidas flexibilidad

Entrada en vigor 18/12/2017
Para la Conciliación de la vida
personal, familiar y laboral del
Personal UCA.

■ ■ ■ Ayudas formativas

Volcar carácter ayudas formación.
Recuperada Ayudas a Escuelas.
Creación de las Preparatorias
UCAmpus. 47 ayudas tot. en 2017

■ ■ ■ Pluses económicos viajes C.E.

Siete Técnicos del ADE se han
beneficiado (2016-2018)
compensación económica por
viajar como delegados
deportivos en C.E.

■ ■ ■ Habilitación control

Reforma estructural para la
mejora de las condiciones de las
personas control acceso e
información C.D. UCA

■ ■ ■ Acuerdo TAID sueldo base TE

Tres TAID pasarán a cobrar
mismo sueldo base que los T. E.



- Adhesión Aliados Política UCA Ambiental y Juego Limpio

Entidades sumadas 2017: 30
Entidades sumadas 2018: 40

- Reforma Encuesta Proveedores

Readaptación 2017 Encuesta a Proveedores facilitada y simplificada

- Planning Anual Reuniones y Encuestas G.I.

Readaptación cronograma Planificación Estratégica



- Modelo Alianza Exprés

Nuevo modelo de Alianza: Exprés para casos urgentes.
6 firmadas 17/18.
Convenios 2016: 116
Convenios 2017: 122
Colaboraciones 2016: 31
Colaboraciones 2017: 95

- Huerto ecológico UCA-ADE

27/11/2017 Prácticas Alumnos. Acción ADE con VRS, Junta de Andalucía y U. de Formación Docente



■ ■ ■ **Administración Electrónica**

Alineado con Gerencia, elaborado y aprobado catálogo de procesos/procedimientos tramitación Electrónica. ADE pionera: **Oficina Virtual**

■ ■ ■ **Sistematización Encuestas Opinión**

Creación Grupo de Mejora representantes subáreas. Puesta en marcha 2017. Encuestas 2016: 757 resp. Encuestas 2017: 908 resp.

■ ■ ■ **Cita Previa: CIGES**

Posibilidad solicitud cita previa Atención al Público 2017

■ ■ ■ **Instalaciones Deportivas Jerez**

Apuntes gestión económica se elevan veinte por ciento. Incidencia presupuestaria. **Ecocombustible Pellet.** Ahorro facturación 15% apr.

■ ■ ■ **Software Gestión I.D. C. Jerez**

Nueva aplicación control automático IDC Jerez

■ ■ ■ **Plan Mantenimiento Equipamientos**

Nuevo Plan de Mantenimiento Equipamientos 2017 consensuado Área de

■ ■ ■ **P. Mantenimiento Piscinas**

Nuevo Plan Propio de Mantenimiento de Piscinas tras apertura ID. Campus de Jerez.

■ ■ ■ **Pasarela de Pago Elavon**

Colaboración Banco Santander, aplicación a pago on line seguro



Mapa de Procesos

Parte Expectativas GI.
Esférico no horizontal

2 procesos promocionados
4 renovados.



Criterio 5
PROCESOS, PRODUCTOS
Y SERVICIOS

Programación ID Jerez

Generación programa
actividades Nuevas Instalaciones

16/17: 14 ofertadas

17/18: 19 ofertadas y 1 escuela



Manual de Procesos

Versión 6/2018
Actualizado a 14/04/18

areadeportes.uca.es

Web innovada 2017 en aspecto y
distribución de contenidos





Criterio 5 **PROCESOS, PRODUCTOS** **Y SERVICIOS**

■■■ Programa Juega Limpio

Reducción del **93 %** de tarjetas
Competiciones UCA (Fútbol Sala
y Fútbol 7 en diez años.
Implantación (2017) de una
evolución del modelo de *Fair*
Play en los Campeonatos UCA
Salto a las competiciones
municipales: Cádiz'16 y
Villamartín'17

■■■ Anfitriones e invitados

Visitas guiadas

2016: 2706 visitantes

2017: 3.160 visitantes

Acciones visitantes

2016: 6 -- 2017: 11

■■■ Redes Sociales

Nueva cuenta: Pinterest

Nueva fórmula

"Me gusta en Facebook":

2016: 510 -- 2017: 586

■■■ Fechas Deportivas ADE

32 viernes 2017 informando a
Comunidad UCA novedades
semana siguiente.

168 contactos generados

■■■ Cesiones y daciones

Cesiones Instalaciones
o dación material entidades

2016: 9 -- 2017: 12

Reconocimientos

ÁREA DE DEPORTES



2018-2020



Sabremos qué hacer

Área de Deportes

Vicerrectorado de Responsabilidad Social,
Extensión Cultural y Servicios

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

