

PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

INFORME FINAL



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

**SECRETARIADO DE DEPORTES
UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

Alicante, a 27 de Julio de 2004

I. INTRODUCCIÓN	1
II. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	2
III. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA	3
IV. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA	4
V. PLAN DE MEJORA.....	6

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Alicante ha formado parte desde su creación en los distintos *Planes Nacionales de Evaluación de la Calidad* con la finalidad de fomentar la implantación de sistemas de calidad.

El Secretariado de Deportes ha hecho suyo desde su comienzo el proyecto de Autoevaluación del Centro, comprometiéndose con las decisiones de la Universidad y en aras de la permanente mejora de la calidad del servicio que presta a sus usuarios.

Para llevar a cabo este proyecto se ha utilizado como modelo la *Guía de Evaluación de Servicios basada en el Modelo Europeo para la gestión de la Calidad*, el cual, en una serie de etapas establece tres fases para la evaluación de un centro que son: el informe de Autoevaluación, el informe del Comité de Expertos Externos y el informe Final.

El informe de Autoevaluación ha sido llevado a cabo por un Comité cuya composición fue decidida por el Director Técnico del Secretariado de Deportes representando a los distintos colectivos significativos del Secretariado. Su composición ha sido:

- Rafael García Juan. Director Técnico del Secretariado de Deportes.
- Manuel Javier Navarrete Navarro. Técnico del Secretariado de Deportes.
- Juan Carlos Ramón Santos. Administrativo del Secretariado de Deportes.
- Ángel Jerez Acosta. Auxiliar administrativo del Secretariado de Deportes.
- Fernando Bermejo Martín. Monitor del Secretariado de Deportes.
- Saúl López Mejía. Monitor del Secretariado de Deportes.
- Alejandro López Bendito. Usuario de las instalaciones deportivas.

La segunda fase del proceso de Autoevaluación es el informe que emite el Comité de Expertos Externos que ha estado compuesto por:

- Presidente: Carlos Hernando Domingo
Profesor Titular de Escuela Universitaria del Área de Didáctica de la Expresión Corporal y Director del Servicio de Deportes de la Universidad "Jaume I" de Castellón
- Profesional: José Luis González Fernández
Director del Servicio de Deportes de la Universidad del País Vasco.

La designación del Comité de Evaluación Externo fue realizada por el Consejo de Coordinación Universitaria.

El informe emitido por este Comité nos parece muy acorde con los problemas que se suscitan en el día a día del Secretariado de Deportes.

El informe Final resume el desarrollo del proceso de evaluación destacando cuales son las acciones de mejora que se van a aplicar con sus respectivos responsables; temporalizándolas y priorizándolas.

Como se ha dicho anteriormente para el Secretariado de Deportes el proceso de Autoevaluación es el mejor camino para intentar mejorar la calidad del servicio que presta.

II. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

El informe de Autoevaluación se ha ido realizando a través de reuniones periódicas de carácter quincenal de una duración de hora y media aproximadamente, y para su confección se ha utilizado la información existente en el Secretariado y en la propia Universidad. También se han utilizado encuestas realizadas al personal de la unidad y a los distintos clientes y proveedores.

Tras las cuatro primeras sesiones el Comité de Autoevaluación detectó que iba decreciendo la asistencia a las reuniones sobre todo por los componentes menos comprometidos con el Centro Deportivo lo que conllevó a una carga mayor para el resto de componentes que siguieron aportando su trabajo hasta el final del proceso.

Con el paso del tiempo las reuniones fueron disminuyendo por la sobrecarga de trabajo que conlleva la realización de un proceso de estas características.

Para la realización del informe de Autoevaluación los integrantes del Comité hemos asistido a un curso formativo de una duración de casi un año organizado por el Secretariado de Calidad en el que se ha ido explicando cada etapa del proceso.

El curso de formación además de interesante ha sido muy provechoso y sin el cual difícilmente habríamos podido llevar a cabo con éxito el proceso de Autoevaluación.

El Comité de Autoevaluación ha estado coordinado y asesorado por el Secretariado de Calidad, el cual, nos ha suministrado además de la formación necesaria, todos los datos relativos a las encuestas realizadas. Datos que han sido muy valiosos. El apoyo del Secretariado de Calidad ha sido total.

En el proceso de Autoevaluación también han participado de forma importante los distintos grupos de interés. Su aportación ha sido inestimable y han colaborado satisfactoriamente con el Comité de Autoevaluación.

El proceso de Autoevaluación ha sido un proceso arduo que ha conllevado una sobrecarga en el trabajo diario. Por otra parte, hay que decir que ha resultado apasionante abrir un debate tanto interno como externo y a todos los niveles intentando dilucidar los problemas más importantes del Secretariado de

Deportes. Creemos que hemos conseguido los objetivos propuestos; ha sido muy beneficioso en todos los aspectos y una grata experiencia.

III. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

La composición del Comité de Evaluación Externo fue acertada, pues son dos profesionales contrastados que realizan su labor cotidiana dentro del campo deportivo, y sobre todo destacan por su profesionalidad en el ámbito universitario español, con lo cual su perfil es el idóneo para llevar a cabo el proceso de evaluación externa.

La actitud del Comité de Evaluación Externo durante la visita, así como las actuaciones que han llevado a cabo han sido muy positivas, pues sus miembros se han interesado por todos los pormenores de sus cometidos, realizando todas las acciones con suma corrección.

Uno de los rasgos por los que han destacado los componentes del Comité de Evaluación Externo, ha sido el profundo conocimiento del Autoinforme de evaluación, lo cual les ha permitido comparar eficientemente la realidad del Secretariado de Deportes con el contenido del Autoinforme.

En cuanto al cumplimiento horario de las audiencias y la presencia de los miembros del Comité de Evaluación Externo en las mismas, se puede decir que se han llevado a cabo con total normalidad, cumpliendo exhaustivamente lo previsto, lo que ha redundado en una satisfacción general de los miembros del Comité de Autoevaluación, personal del Secretariado de Deportes, usuarios, y en general de todos aquellos desempeñan su actividad en las propias instalaciones deportivas. En definitiva, se puede afirmar que la satisfacción ha sido total.

El Comité de Evaluación Externo realizó el informe sobre el Secretariado de Deportes con suma celeridad, lo que ha permitido al Comité de Autoevaluación valorar de forma rápida y eficaz la concordancia del informe oral con el definitivo.

El Informe del Comité de Evaluación Externo ha sido muy útil para el Comité de Autoevaluación, ya que le ha servido a este último de partida para volver a realizar un análisis crítico del Autoinforme, y a partir de aquí, para realizar las propuestas de mejora necesarias para incrementar la calidad del servicio, como un reto necesario para lograr grandes avances en la competitividad, la productividad y la eficiencia dentro de una unidad tan peculiar en el ámbito universitario español.

IV. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	ACCIONES DE MEJORA	PRIORIDAD
POLÍTICA Y ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> Desde la dirección se impulsan todas las acciones necesarias para la consecución de los objetivos propuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicitan de forma muy genérica los objetivos del Secretariado. La necesidad de realizar reuniones periódicas de Secretariado para dar a conocer los objetivos y su coordinación con los de la Universidad. Falta de mecanismos de evaluación periódicos para mejorar y orientar la política del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan estratégico del Secretariado a medio y largo plazo. 	1
			<ul style="list-style-type: none"> Establecer unos protocolos de comunicación reales y viables. 	2
			<ul style="list-style-type: none"> Poner en marcha mecanismos de evaluación en coordinación con el Secretariado de Calidad. 	3
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> Predisposición y voluntariedad en la realización del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de catalogación de puestos de trabajo no acordes con la carga laboral soportada. Falta de cursos de formación específica. 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de una RPT del Secretariado de Deportes. 	1
			<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un nuevo organigrama con asignación de funciones y perfiles. 	1
			<ul style="list-style-type: none"> Definición de un plan de formación específico. 	2
ALIANZAS Y RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> La gran obtención de fondos económicos para su autogestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de infraestructuras. Falta de vigilancia permanente de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y ejecución de un Plan Director de las instalaciones deportivas. 	1
			<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un Plan de Vigilancia de las Instalaciones Deportivas 	2

CRITERIO	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	ACCIONES DE MEJORA	PRIORIDAD
LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Referente claro del líder. ▪ Accesibilidad de la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Figura del Director que llega a solaparse a la de Director Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversión del Secretariado en Servicio. 	2
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanización de los procesos existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta por terminar de identificar los procesos y desarrollar un manual de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de un manual que desarrolle los procesos clave y darlos a conocer a todo el personal. 	2
RESULTADOS EN LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El alto grado de aceptación de la comunidad universitaria y en general de la sociedad en la utilización de las instalaciones deportivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de indicadores que midan la satisfacción de los usuarios. ▪ Falta de un correcto mantenimiento, limpieza e higiene de las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de indicadores con ayuda del Secretariado de Calidad. ▪ Diseñar un Plan de Mantenimiento, Limpieza e Higiene de las instalaciones. 	2 1
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen ambiente laboral con una gran implicación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de reconocimiento de la especificidad del Servicio de Deportes. ▪ Falta de personal para afrontar la gran demanda existente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de la especificidad del Servicio con reflejo en la RPT, definición de funciones, perfiles, personal necesario etc y un plan de formación específico. 	1
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gran imagen social del Secretariado de Deportes. ▪ Amplia oferta de actividades e instalaciones. ▪ Carácter aperturista del Secretariado de Deportes hacia la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones obsoletas. ▪ Mantenimiento, limpieza e higiene insuficientes. ▪ Falta de indicadores adecuados que midan la presencia social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo y ejecución de un Plan Director de las instalaciones deportivas. ▪ Establecimiento de indicadores con ayuda del Secretariado de Calidad. ▪ Diseñar un Plan de Mantenimiento, Limpieza e Higiene de las instalaciones 	3 2 1

V. PLAN DE MEJORA

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	PRIORIDAD	PLAZO	RECURSOS ECONÓMICOS
Elaborar un Plan Director de Instalaciones Deportivas que recoja entre otros: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reforma de vestuarios del Pabellón ▪ Reforma de la conserjería ▪ Construcción de las nuevas instalaciones administrativas ▪ Construcción del nuevo campo de fútbol y pista de atletismo ▪ Construcción de los nuevos vestuarios exteriores ▪ Construcción de la nueva pista polideportiva ▪ Urbanización de las instalaciones exteriores 	Vicerrectorado de Planificación Económica, Infraestructuras y Servicios	1	1 año	SI
Diseñar un Plan de Vigilancia permanente de las Instalaciones Deportivas	Vicerrectorado de Planificación Económica, Infraestructuras y Servicios	2	1año	SI/NO
Lograr la especificidad del Secretariado en la RPT y su conversión a Servicio	Gerencia	2	1 año	SI
Elaborar un plan de formación específico del personal	Servicio de Selección y Formación	3	6 meses	SI
Elaborar un Plan General del Secretariado donde se desarrolle el organigrama, objetivos y estrategias a medio y largo plazo.	Director Técnico	1	9 meses	NO

Elaborar un Reglamento General para su aprobación por el Consejo de Gobierno que abarque como mínimo: el acceso y uso de instalaciones, los cursos de formación, las actividades deportivas, las competiciones, la promoción deportiva y la publicidad.	Director Técnico	1	9 meses	NO
Elaborar un Plan de Mantenimiento, Limpieza e Higiene de las Instalaciones	Director Técnico y Responsable Área de Instalaciones	1	6 meses	NO
Diseñar un nuevo organigrama del Centro con asignación de puestos de trabajo, funciones y perfiles que recoja entre otros: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La necesidad de crear más puestos de trabajo ▪ Dotar de personal funcionario los fines de semana y festivos 	Director Técnico y Responsable del Área de Administración y Publicidad	1	9 meses	SI/NO
Elaborar un manual de procedimientos y procesos claves del Secretariado y comunicarlo al personal	Responsable del Área de Administración y Publicidad	2	6 meses	NO
Establecer unos protocolos de comunicación reales y viables.	Responsable del Área de Administración y Publicidad	3	6 meses	NO
Poner en marcha mecanismos de evaluación en coordinación con el Secretariado de Calidad,	Secretariado de Calidad	3	6 meses	NO