
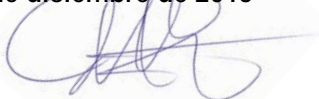


 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES -SAFYDE-

Elaborado por: UTEC Dir. SAFYDE Personal SAFYDE Fecha: mayo-octubre 2015	Revisado por: EQUIPO UTEC  Fecha: octubre 2015	Aprobado por: Comisión Técnica SAFYDE Fecha: 24-10-15
--	--	---



Comisión de Garantía de Calidad de la UEx
4 de diciembre de 2015




 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		 SAFYDE Universidad de Extremadura
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

ÍNDICE

1. OBJETO DEL MANUAL
2. ALCANCE
3. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES
4. COMPROMISO DE CALIDAD
5. DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS
6. ORGANIGRAMA
7. FUNCIONES DE LAS UNIDADES IMPLICADAS
 - 7.1. Personal adscrito al SAFYDE
 - 7.2. Personal de apoyo
 - 7.3. Otras unidades, entidades y organismos
8. POLÍTICA DE CALIDAD
 - 8.1. Misión
 - 8.2. Visión
 - 8.3. Desarrollo de la política de calidad
9. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
10. GESTIÓN DEL MANUAL
 - 10.1. Objeto
 - 10.2. Alcance
 - 10.3. Elaboración
 - 10.4. Aprobación
 - 10.5. Revisión
 - 10.6. Publicidad
 - 10.7. Estructura y formato
11. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 11.1. Objeto
 - 11.2. Alcance
 - 11.3. Planificación y elaboración del SGIC
 - 11.4. Mapa general del SGIC (Mapa de procesos)
 - 11.5. Gestión de la documentación
 - 11.6. Implantación del SGIC
 - 11.7. Cuadro de manuales de organización y procesos
 - 11.8. Cuadro de indicadores

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

1. OBJETO DEL MANUAL

Este manual determina la estructura, mecanismo, acciones y responsabilidades implicadas en el proceso de planificación y promoción de actividades físicas entre los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS, Alumnos y Becarios) y la sociedad en general para la consecución y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

2. ALCANCE

Este Manual abarca todo el proceso relacionado con la planificación, organización, promoción, ejecución y supervisión de Actividades Físico-Deportivas de la Universidad de Extremadura, así como de los espacios (Instalaciones Deportivas) en que éstas se realizan.

El proceso tiene su inicio con la Planificación de las Actividades a desarrollar anualmente y termina con la evaluación de la consecución de los objetivos marcados así como del grado de satisfacción de los usuarios.

3. PRESENTACIÓN DEL SAFYDE

La Universidad de Extremadura, en cumplimiento con lo dispuesto en sus Estatutos y en concreto en su Artículo 60, regula el Servicio de Actividades Físicas y Deportivas, como un Servicio básico de asistencia a la Comunidad Universitaria.

Los objetivos del SAFYDE quedan recogidos en el Reglamento del Servicio: Cumplir con los fines institucionales de extender la actividad física y deportiva como desarrollo integral de los miembros de la Comunidad Universitaria (P.D.I., P.A.S., Alumnos y Becarios), poniendo a disposición de ésta y de la sociedad en general, los medios humanos y materiales necesarios para permitir conciliar la vida académica y el deporte.



Así, el SAFYDE, es el responsable de la promoción, organización, ejecución y supervisión de las Actividades Físico-Deportivas de la UEX, mediante al cumplimiento de la **misión** que tiene encomendada:

1.- Mejorar la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en la que ésta se integra, entendiendo el deporte como:

- Parte integrante de la formación de los alumnos, PDI, PAS y Becarios.
- Medio de integración social.
- Fuente de salud.
- Alternativa de ocio.

2.- Impulsar y desarrollar el deporte de competición mediante:

- Programación de competiciones internas.
- Programa de ayudas a deportistas universitarios.
- Participación en la estructura federada.
- Participación en Campeonatos de España Universitarios y Torneos interuniversitarios nacionales e internacionales.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

3.- Mejorar, conservar y mantener las Instalaciones Deportivas y adaptarlas a las necesidades de la demanda deportiva de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Para lograrlo, el SAFYDE organizará su gestión en varias **unidades de actuación**:

- a. Unidad de Gestión económico-administrativa.
 - a. Control presupuestario y jurídico.
 - b. Divulgación de actividades y servicios.
 - c. Atención e información al usuario.
- b. Unidad de Gestión de actividades y competición.
 - a. Deporte Competición.
 - b. Deporte salud.
 - c. Deporte ocio y recreación.
 - d. Deporte formación
- c. Unidades de Gestión de Instalaciones deportivas.
 - a. Planificación y organización de actividades.
 - b. Gestión de infraestructuras, dotación y mantenimiento de equipamientos y material.
 - c. Organización de eventos

Para cumplir con este cometido, el SAFYDE tiene sus sedes en las ciudades de Badajoz y Cáceres, teniendo también atribuidas las competencias para la programación de servicios deportivos en las sedes universitarias de Mérida y Plasencia, apoyándose en los siguientes **recursos de infraestructuras**:



- Badajoz: un pabellón polideportivo cubierto, tres pistas de tenis, dos pistas polideportivas exteriores, cinco pistas de pádel, una pista de frontenis, un campo de fútbol de tierra, un campo de fútbol de césped, una pista de atletismo, una piscina descubierta. Otras instalaciones concertadas con otros organismos públicos y privados.
- Cáceres: un pabellón polideportivo cubierto (pistas multiuso, sala musculación, salas polivalentes y aula), tres pistas de tenis, una pista polideportiva exterior, cinco pistas de pádel, una pista de frontenis, una pista fronpádel, un campo de footwall, un campo de fútbol-7 de tierra, una piscina descubierta, una piscina cubierta (climatizada) y un gimnasio polivalente. Otras instalaciones concertadas con otros organismos públicos y privados.
- Mérida / Plasencia: instalaciones concertadas con otros organismos públicos y privados.

4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL SAFYDE

El SAFYDE, en consecuencia con la demanda y de las necesidades y expectativas de la sociedad extremeña y sus usuarios, ha decidido apostar por un modelo de gestión basado en los principios de calidad y mejora continua.

Por ello se apuesta por el el establecimiento de la "gestión por procesos" como principio de organización y asignación de sus actividades para la prestación de sus servicios. Tanto los procesos que forman el Mapa de Procesos como la información derivada del sistema de calidad son conocidos detalladamente por todos los miembros del Servicio comprometiéndose con los usuarios para satisfacer plenamente sus necesidades de práctica deportiva en sus variantes de competición, formación, salud, ocio y recreación, a través de nuestros servicios y recursos, de los que nos consideramos responsables.

Para asegurar el cumplimiento de este compromiso, la **política de calidad del SAFYDE** es conocida y compartida por todos sus miembros y es revisada cada cuatro años por la Dirección para la adecuación a las necesidades presentes y futuras.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

5. DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La definición y planificación de las Actividades deportivas corresponde a la Dirección del Servicio. Previo a la realización de esta planificación, se identifican las necesidades y expectativas de los usuarios del Servicio mediante diagnóstico DAFO.

Antes del comienzo de cada curso académico, se revisan los procesos de las prestaciones que va a ofrecer el Servicio, revisando y preparando la documentación necesaria para el desarrollo de los procesos. Se analizan los índices de seguimiento y evaluación del curso anterior en los procesos desarrollados en cada una de las áreas de actuación (Instalaciones deportivas, técnica y económico/administrativa), las quejas y reclamaciones y las encuestas de satisfacción. Con ello se corrigen los defectos y se programan las mejoras en la planificación de cada una de las áreas y unidades.

Una vez realizada la planificación, se procede a la divulgación de sus prestaciones a través de tabloneros de anuncios, página web, sobre de matrícula, correo electrónico, cartelería, teléfono, redes sociales..., realizando campañas de promociones especiales en casos de torneos, campeonatos.

Cuando finalizan los plazos de inscripción establecidos se procede a desarrollar los servicios deportivos planificados, con la colaboración de las Empresas de servicios deportivos, asociaciones, autónomos y federaciones en los casos donde las actividades se hayan definido de forma conjunta. Todo ello se realiza mediante procesos interrelacionados en cada una de las unidades cuidando del cumplimiento de los mismos.

Una vez finalizada cada actividad se realizan a los usuarios encuestas de satisfacción sobre la calidad del servicio deportivo prestado, intentando mejorar los servicios deportivos ofertados, en caso de ser necesario, para satisfacer la demanda de los usuarios.

El personal del SAFYDE valida los datos recogidos y se analizan, incluyendo estos datos en la memoria anual del Servicio.

Si el resultado ha sido negativo se establece un plan de mejora de las actuaciones y si éste ha resultado positivo durante el curso, se elabora un informe general del proceso y se vuelven a planificar las actividades para el curso siguiente.

En todo este proceso, se intenta conocer a los usuarios y cubrir sus necesidades para favorecer el concepto de calidad, intentando obtener resultados positivos en los objetivos generales marcados por el Servicio.

A lo largo de todo el curso académico, a los nuevos usuarios se les ofrece la posibilidad de conocer las actividades deportivas y las instalaciones con las que cuenta el Servicio, a través de diferentes medios.

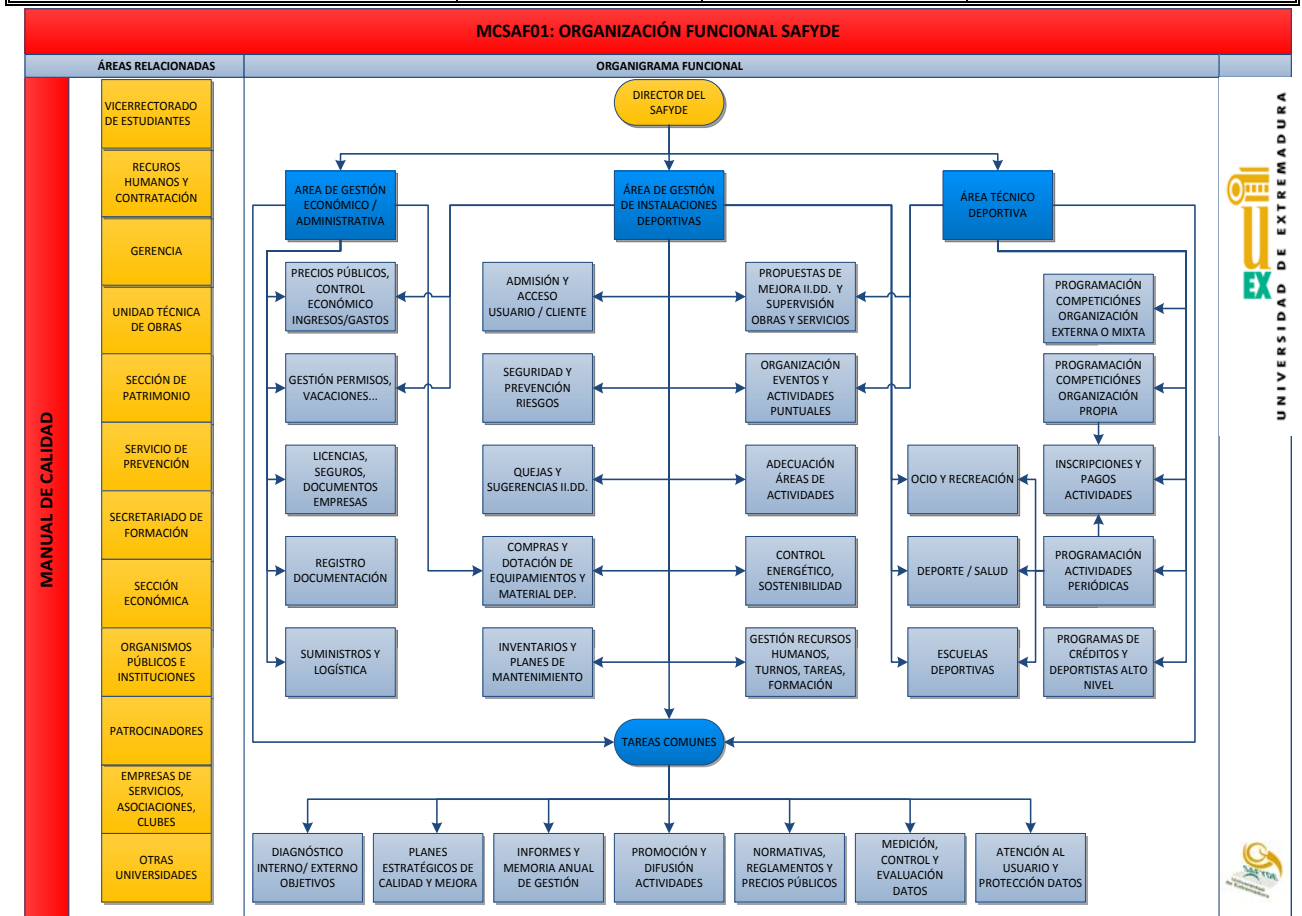
6. ORGANIGRAMA



En cuanto a los recursos humanos con que cuenta el Servicio, se distribuyen de la siguiente manera:

- 1 Director de Servicio
- 2 Área de Gestión económico-administrativa.
 - a. Jefe de negociado
 - b. Puesto Base de Administración
- 3 Área de Gestión Técnico-deportiva
 - a. Subdirector Técnico deportivo
 - b. Jefe Unidad T / D
 - c. Puesto Base S.E. (Actividades Físicas y Deportivas)
- 4 Área de Gestión de Instalaciones deportivas.
 - a. Jefe de Unidad Técnica (Actividades Físicas y Deportivas)
 - b. Puesto Base S.E. (Actividades Físicas y Deportivas) Técnico Especialista (Actividades Físicas y Deportivas)
 - c. Oficial (Actividades Físicas y Deportivas), Auxiliar (Actividades Físicas y Deportivas) Socorrista

7. FUNCIONES



7.1. Personal del SAFYDE

A. Director del SAFYDE



- ✓ Definir objetivos del SAFYDE.
- ✓ Definir y planificar las actuaciones.
- ✓ Difundir las actividades.
- ✓ Decidir sobre la adecuación de los servicios, actividades e instalaciones.
- ✓ Publicar los resultados.
- ✓ Elaborar los presupuestos.
- ✓ Controlar los gastos e ingresos

B. Jefe de Negociado (Unidad administrativa)

- ✓ Tramitar las facturas.
- ✓ Inventariar equipamientos y material deportivo y de oficina.
- ✓ Controlar los gastos e ingresos y control presupuestario
- ✓ Elaborar la memoria anual relativa a su unidad.

C. Puesto Base de Administración (Unidad administrativa)

- ✓ Recogida y archivo de documentación
- ✓ Información y atención al público

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- ✓ Inscripción en las Actividades.
- ✓ Control de pagos y liquidaciones

D. Subdirector Técnico Deportivo (*Unidad técnico-deportiva*)

- ✓ Actuar por delegación en ausencia del Director del SAFYDE
- ✓ Planificar y organizar la programación de servicios deportivos
- ✓ Elaborar la memoria anual relativa a su unidad

E. Jefe de Unidad Técnico Deportivo (*Unidad técnico-deportiva*)

- ✓ Planificar, coordinar y evaluar las Actividades de Mantenimiento, Ocio y Recreación.
- ✓ Planificar, coordinar y evaluar las Actividades de Competición interna y externa.

F. Puesto Base Servicios Especiales Actividad Física y Deportiva (*Unidad técnico-deportiva*)

- ✓ Publicar y difundir las actividades.
- ✓ Atención a los usuarios e informar de las Actividades.
- ✓ Organizar las competiciones.
- ✓ Inscripción en las Actividades.
- ✓ Elaborar la Información de Actividades Deportivas.

G. Jefe de Unidad Técnica (Unidad de Instalaciones Deportivas)

- ✓ Planificar el uso de las Instalaciones Deportivas.
- ✓ Planificar el equipamiento deportivo.
- ✓ Administración del Programa informático de Gestión de II.DD.
- ✓ Organizar y supervisar actividades y competiciones puntuales
- ✓ Elaborar planes de mejora en las II.DD.
- ✓ Elaborar memoria anual de su área

H. Técnico Especialista Actividad Física y Deportiva (Unidad de II.DD.)

Puesto Base Servicios Especiales Actividad Física y Deportiva (Unidad de II.DD.)



- ✓ Informar de los servicios deportivos ofertados por el SAFYDE.
- ✓ Gestionar y ejecutar el mantenimiento de las instalaciones deportivas equipamiento y material deportivo conforme a los planes de mantenimiento establecidos
- ✓ Préstamo de material deportivo a usuarios.
- ✓ Atención a usuarios.
- ✓ Alquiler, reserva y cobro de precios públicos.
- ✓ Gestionar el control de acceso al público.
- ✓ Elaborar la Tarjeta Deportiva.
- ✓ Adecuar los espacios deportivos a las actividades programadas.

I. Oficial de Actividad Física y Deportiva (Unidad de II.DD.)

- ✓ Informar de los servicios deportivos ofertados por el SAFYDE.
- ✓ Ejecutar las labores de mantenimiento básicas de las Instalaciones Deportivas y equipamientos.
- ✓ Préstamo de material deportivo a usuarios.
- ✓ Alquiler, reserva y cobro de precios públicos.
- ✓ Gestionar el control de acceso al público.
- ✓ Elaborar la Tarjeta Deportiva.
- ✓ Adecuar los espacios deportivos a las actividades programadas.

J. Socorrista (Unidad de II.DD.)

- ✓ Vigilancia y control de los usuarios de la piscina.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas de uso vigentes.
- ✓ Control de acceso de usuarios individuales y colectivos.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- ✓ Distribución de espacios entre los usuarios y colectivos que hacen uso de los vasos de piscina conforme a la organización realizada por el SAFYDE.

7.2. PERSONAL DE APOYO

A. Becarios colaboración

- ✓ Colaboradores de apoyo a los Técnicos del Servicio en aquellas tareas fundamentales para el funcionamiento del SAFYDE como la difusión de las actividades, protocolo, redes sociales...

B. Árbitros

- ✓ Colaboradores que ejercen labores de apoyo en las tareas de arbitraje y cumplimentación de actas necesarias para la organización del Trofeo Rector y otras actividades propuestas por el SAFYDE.

C. Voluntarios

- ✓ Colaboradores que, de forma voluntaria, ejecutan labores de apoyo a las actividades programadas por el SAFYDE en todas sus variantes de competición, ocio, salud y formación mediante los programas de créditos solicitados.

7.3. OTRAS UNIDADES U ORGANISMOS IMPLICADOS

A. Vicerrectorado u Órgano correspondiente

- ✓ Definir objetivos del SAFYDE.

B. Gerencia

- ✓ Dotar al SAFYDE del personal base y especializado para la consecución de los objetivos marcados.

C. Sección de contratación y compras

- ✓ Gestionar las infraestructuras y servicios auxiliares y complementarios que se prestan conjuntamente con los programas deportivos (servicio de cafetería, vestuario, etc.).

D. Sección de Infraestructuras, Obras y Contratación

- ✓ Dotar de las infraestructuras y equipamientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del SAFYDE.
- ✓ Seguimiento y ejecución de las tareas de mantenimiento especializado en las instalaciones deportivas.

E. Servicio de Prevención

- ✓ Formar a los trabajadores en las tareas de prevención de riesgos laborales así como la elaboración de los planes de emergencia y evacuación.

F. Servicio de Formación del PAS

- ✓ Elaborar el programa de formación continua de los trabajadores del SAFYDE en las materias propias de sus respectivas unidades.

G. Servicio de informática

- ✓ Suministrar datos de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- ✓ Mantenimiento soporte informático y Programa de Gestión.



H. Gabinete de Comunicación

- ✓ Publicar y difundir las actividades deportivas.

I. Onda Campus

- ✓ Publicar y difundir las actividades deportivas.

J. Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA)

- ✓ Publicar y difundir las actividades deportivas.

K. Centros Universitarios

- ✓ Colaboración en la difusión de actividades propuestas por el SAFYDE
- ✓ Participación del PAS, PDI y alumnado en las actividades propuestas por el SAFYDE.

L. Otros organismos o entidades análogas (Junta de Extremadura, Diputaciones, Ayuntamientos, Consejo Superior de Deportes, Grupo G9 de Universidades,...).

- ✓ Organización conjunta de actividades de promoción deportiva
- ✓ Cesión de instalaciones deportivas para la celebración de actividades y torneos.

M. Entidades sujetas a convenios de colaboración.



- ✓ Convenios de contraprestación de servicios para la promoción del deporte en la sociedad extremeña.

N. Patrocinadores y sponsors

- ✓ Aportaciones económicas a la UEx y SAFYDE para la promoción del deporte universitario.

Ñ. Asociaciones, empresas, federaciones,

- ✓ Prestación de servicios deportivos bajo gestión directa o mixta
- ✓ Celebración de campeonatos autonómicos y estatales

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

8. POLÍTICA DE CALIDAD DEL SAFYDE

8.1. MISIÓN

Promover y facilitar la práctica deportiva de la Comunidad Universitaria y la sociedad en general, contribuyendo con sus recursos a alcanzar los objetivos de calidad de la Universidad de Extremadura través de:

- Organización de eventos y competiciones universitarias internas e interuniversitarias.
- Fomento de la práctica deportiva individual y colectiva de toda la Comunidad Universitaria en sus vertientes de ocio y recreación, salud y formación deportiva.
- Gestionar las instalaciones deportivas a su cargo de forma eficiente y sostenible.

8.2. VISIÓN

El SAFYDE aspira a servir como marco de referencia, innovación, gestión del desarrollo sostenible y la integración de la cultura física de todas las instancias, públicas y privadas de la sociedad extremeña, con capacidad para producir servicios deportivos que satisfagan la demanda y expectativas del cliente, disponiendo para ello de un equipo multidisciplinar de profesionales cualificados y motivados, así como de infraestructuras suficientes y de calidad.



8.3. DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

El SAFYDE es consciente de la importancia que juegan los procesos de calidad en la atención de los usuarios que utilizan sus servicios. Por ello, considera que la implantación de una cultura de calidad es un factor estratégico que permitirá conseguir sus objetivos. Su política está basada en orientar sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de la comunidad universitaria y de la sociedad extremeña. Para ello se compromete a emplear todos los recursos humanos, técnicos y económicos que tenga a su disposición para implantar una cultura de calidad, adecuándose a la legalidad vigente a nivel autonómico, estatal y europeo.

Para ello el SAFYDE adquiere una serie de compromisos para la consecución de los Objetivos Específicos de Calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad, dichos objetivos son revisados cada 4 años, al inicio del curso académico, por parte del Director del SAFYDE, subdirectores y jefes de unidad, observando el grado de cumplimiento y actualizándose a las nuevas tendencias, tecnologías o nuevos objetivos de interés estratégico.

Para la definición de los objetivos de calidad, se han definido cinco recursos estratégicos que consideramos prioritarios y sobre cuyos ejes haremos confluir todas las actuaciones previstas:

- . Gestión de Infraestructuras y Servicios deportivos
- . Recursos humanos
- . Recursos económicos y financieros
- . Posicionamiento y explotación de los servicios, promoción y marketing
- . Planificación de actividades de ocio, competición y formación.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

El SAFYDE desarrolla sus acciones de acuerdo con una definición de estrategias revisable cada 4 años que se concreta en planes operativos. Tienen un carácter periódico, concretándose al inicio del curso académico correspondiente, realizando un análisis DAFO, tomando como referencia el análisis de los resultados obtenidos en los procesos de evaluación, corrigiendo los errores, e incorporando las mejoras y novedades necesarias para conseguir objetivos propuestos. Para un mejor análisis, constan de varias líneas de actuación, cada una de las cuales se despliega en varias acciones. Para la concreción de éstos, se definen los objetivos operativos.

La Dirección del Servicio define los objetivos de calidad de forma sistemática, de acuerdo con la metodología que en cada momento se considere más adecuada, fomentando la participación de toda la plantilla y recogiendo las sugerencias de los usuarios.

Se tendrá en cuenta los ejes estratégicos y objetivos contemplados en el manual de calidad y tendrá su marco de referencia tanto en la planificación anual de actividades como en la gestión eficiente y sostenible de las instalaciones deportivas:

- Misión y visión que se pretende alcanzar al final del periodo de vigencia del plan.
- Ejes estratégicos: definición de los ejes fundamentales de actuación
 - . Gestión de Infraestructuras y Servicios deportivos
 - . Recursos humanos
 - . Recursos económicos y financieros
 - . Posicionamiento y explotación de los servicios, promoción y marketing
 - . Planificación de actividades de ocio, competición y formación
- Acciones estratégicas: definición de acciones que permitirán el desarrollo de las líneas estratégicas de actuación.
 - . Objetivos generales, específicos y operativos.

Una vez analizados los objetivos de calidad, el manual culmina con un proceso de **evaluación** de acuerdo con una filosofía de mejora continua. La Dirección del Servicio redacta un informe final del Plan y lo presentará al Vicerrector responsable para su consenso. El Plan será accesible a través de la web de la Universidad de Extremadura, una vez lo publique la Dirección del Servicio.

Para el despliegue y ejecución de los objetivos de calidad, se diseñan por parte de los responsables de proyecto y/o Jefes de las Unidades Técnicas implicadas, los objetivos generales, específicos y operativos en consonancia cada una de las líneas y ejes estratégicos, de modo que tienen que ser coherentes y estar alineados con los mismos.

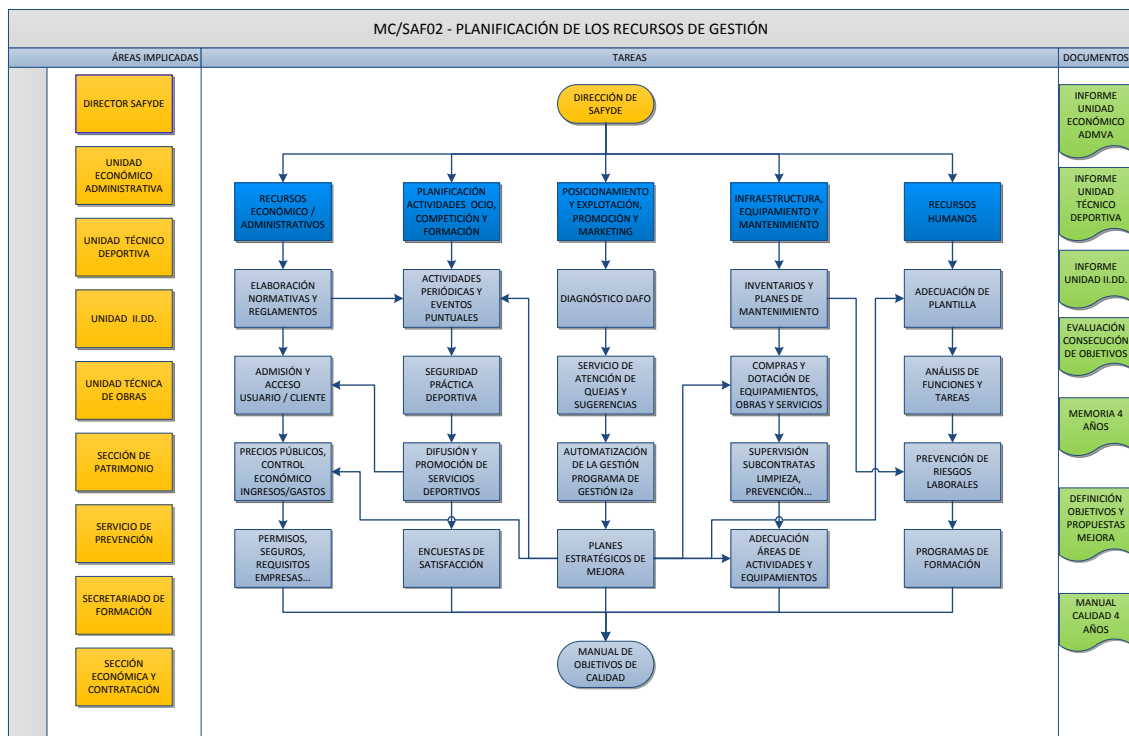
En estos planes se definirán, al menos, los siguientes elementos:

- Línea y acción estratégica con la que se alinea el objetivo operativo
- Enunciado o definición del objetivo.
- Indicadores objetivos que permitan evaluar el grado de cumplimiento del objetivo al final del año
- Responsables

Los jefes de Unidad se encargan del seguimiento y del cumplimiento de los objetivos. El informe

de seguimiento presenta, para cada objetivo, el resumen de las acciones concretas desarrolladas, aportando las indicaciones que se estimen oportunas para su comprensión así como estimación del grado de cumplimiento.



En el caso de objetivos con bajo o nulo índice de cumplimiento se expondrán asimismo las causas que no han hecho posible un cumplimiento satisfactorio. En el caso de objetivos que hayan sido desestimados se expondrán los motivos que justifiquen la decisión. En el caso de que existan objetivos sobrevenidos, que no constaban en el plan operativo se indicará también el motivo que justifica su incorporación.



Sobre dichos recursos de gestión, el SAFYDE se marca una política de calidad consistente en la consecución de objetivos dentro de la misión que desde la UEx se le tiene encomendada, éstos serán revisados cada 4 años y se estructuran de la siguiente manera:

a. Objetivos generales de calidad:



- ✓ Mejorar la calidad en la prestación de servicios así como la accesibilidad a los mismos.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción con los servicios prestados.
- ✓ Ofrecer transparencia en la gestión del Servicio.
- ✓ Desarrollo y automatización de los procesos de gestión estableciendo mecanismos de control de calidad.
- ✓ Eficiencia y sostenibilidad en la gestión de las Instalaciones y servicios deportivos.
- ✓ Alcanzar un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta. Proponer e implantar acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura de calidad.
- ✓ Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en el SAFYDE para conseguir una mejora continua en todas sus actividades y su implicación en el proceso.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- ✓ Difundir interna y externamente la Política y Objetivos Específicos de Calidad del SAFYDE.
- ✓ Favorecer la participación de todos los miembros de la Comunidad Universitaria y de la sociedad extremeña en general en función de las actividades y servicios que desarrollen, así como facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- ✓ Establecer una sistemática de actuación, de recogida de información, de evaluación y revisión que permitan tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces. Documentar y archivar los procesos realizados.
- ✓ Comprobar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
- ✓ Lograr una distribución equilibrada de los equipamientos deportivos en los diferentes campus de la Universidad.
- ✓ Gestión eficiente de los recursos económicos.
- ✓ Completar la red de instalaciones deportivas universitaria, mediante la construcción de nuevos equipamientos destinados al uso público y la modernización y mejora de las instalaciones públicas actuales.
- ✓ Establecer convenios o acuerdos sobre servicios y equipamientos deportivos y sus dotaciones materiales con otros organismos públicos y las entidades privadas sin ánimo de lucro.
- ✓ La dotación a las instalaciones deportivas de equipamientos y material deportivo, así como de personal técnico-deportivo y facultativo adecuado.
- ✓ Desarrollo de métodos operativos tendentes a la consecución de financiación externa: Sponsors, patrocinadores...
- ✓ Incremento de la presencia de la UEx en el ámbito deportivo Autonómico, Nacional e Internacional.

b. Objetivos específicos de calidad:

- ✓ Gestión de Infraestructuras y Servicios:
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx la Reforma del Reglamento del Servicio
 - Implantación de un Servicio de Atención al Usuario/Cliente
 - Gestión Sostenible de las Instalaciones deportivas
 - Tarjeta Deportiva Inteligente
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx la Puesta en funcionamiento del Plan Director de Instalaciones Deportivas
 - Adecuación de espacios para nuevos aprovechamientos socio-deportivos
 - Desarrollo de los Planes de Mantenimiento Preventivo
 - Accesibilidad a discapacitados
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx el Plan de sostenibilidad energética
- ✓ Recursos humanos:
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx el Desarrollo del Plan de Consolidación de plantilla del SAFYDE
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx Adecuación de las categorías profesionales
 - Incremento de la plantilla laboral conforme a la evolución de los servicios
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx Establecer un Plan de Formación propio que atienda a las necesidades de profesionalización y adaptación a los nuevos procesos
 - Establecer los protocolos adecuados para garantizar la seguridad y salud laboral
 - Establecer procesos de formación de los titulados de la UEx en materia deportiva

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	



- ✓ Recursos económico-financieros:
 - Equilibrio presupuestario
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx la Gestión directa de los ingresos
 - Captación de subvenciones
 - Captación de patrocinadores privados

- ✓ Posicionamiento y explotación de los Servicios, promoción y marketing:
 - Mejora de los cauces de información al usuario
 - Elaboración de la Carta de Servicios
 - Diseño de un Plan de Promoción que utilice todos los medios de comunicación y redes sociales.
 - Creación de folleto publicitario anual de los servicios deportivos.
 - Automatización de todos los procesos de gestión: Reserva de IIDD, automatización de accesos, estadísticas de uso, gestión de abonados, gestión de programas deportivos...
 - Utilización de Internet en la gestión de reservas e inscripciones
 - Mejora de la página WEB



- ✓ Planificación de actividades de ocio, competición y formación:
 - Mayor presencia de los equipos universitarios en el deporte federado al máximo nivel competitivo
 - Organizar eventos de prestigio a nivel nacional e internacional
 - Creación de una programación deportiva de carácter anual
 - Ofertar cursos de formación deportiva como complemento a la formación universitaria
 - Apoyo a las actividades deportivas minoritarias
 - Apoyo a la participación femenina
 - Ser referente a nivel regional en nuevas tendencias lúdico deportivas

- c. **Objetivos operativos:**

- ✓ Gestión de Infraestructuras y Servicios:
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx la Reforma de la composición del Consejo Asesor y desarrollo de las áreas de competencia y autonomía del Servicio.
 - Definición de los parámetros de planificación y control de calidad conforme a la normativa ISO correspondiente.
 - Implantación del área de atención al público, con atención de quejas y sugerencias y elaboración de encuestas de satisfacción.
 - Implantación de los mecanismos y objetivos recogidos en la Agenda 21.
 - Implantación de la Tarjeta Deportiva Inteligente como medio de mejora de la calidad en el uso de los servicios.
 - Desarrollo de planes de control específico para el control del gasto energético: Electricidad, agua caliente sanitaria, consumo de agua, reciclaje...
 - Establecimiento de convenios de colaboración con empresas para el empleo y formación de los titulados de la UEx, incluso mediante la realización de prácticas con contrato laboral y becas.
 - Sustitución de los sistemas convencionales de aportación de agua caliente sanitaria (termos eléctricos) por una energía más barata y eficiente (gas natural o placas solares)
 - Aprovechamiento del medio natural (parques, zonas verdes, etc.) como soporte de actividades deportivas: Circuitos de jogging y BTT, rocódromos al aire libre...
 - Automatización de los procesos implantados de prevención, control del mantenimiento de instalaciones, equipamientos y material deportivos.
 - Construcción de rampas y accesos a personas con minusvalía.



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- Cartelería e información accesible a deficientes visuales
- ✓ Recursos humanos
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx la Adecuación de las categorías profesionales con las tareas realizadas, proponiendo los procesos de promoción y estabilización de plantilla en cada caso
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx el Incremento de la plantilla de acuerdo a las necesidades de atención al público e incremento de servicios.
 - Creación de un programa de becas y voluntariado como apoyo a la gestión de las actividades (Actividades en la naturaleza, deporte federado, escuelas deportivas...)
 - Realización de prácticas en el propio Servicio para los titulados de la UEx
 - Impulsar ante los Organismos competenciales de la UEx un Plan de Formación propio, extensivo a todo el personal dedicado a la gestión deportiva en otros organismos públicos y privados, que atienda a las necesidades de formación específicas a nuestra área mediante la oferta de cursos y seminarios.
 - Implantación de los Planes de Evacuación y Emergencia así como los protocolos de atención primaria en caso de accidentes o lesiones
- ✓ Recursos económico-financieros:
 - Definición de una partida de gastos exclusiva para el mantenimiento de las II.DD.
 - Nuevas fuentes de ingresos:
 - Subvenciones públicas
 - Venta de material y ropa deportiva
 - Sponsors privados
 - Publicidad estática.
 - Inscripción en actividades hasta el momento gratuitas
 - Convenios de patrocinio
- ✓ Posicionamiento y explotación de los Servicios, promoción y marketing:
 - Plan de merchandising
 - Promoción en tv, radio y prensa de nuestras actividades e instalaciones
 - Patrocinio deportivo de clubes mediante convenio
 - Presencia en deporte federado para aprovechar su tirón mediático
 - Implantación de un programa informático que permita la automatización de todos los procesos de gestión tanto a nivel de instalaciones como de las actividades ofertadas.
 - Mejora de la página WEB, con un diseño más moderno y atractivo que la haga más versátil y accesible a todos los usuarios.
 - Reserva de instalaciones deportivas a través de la página WEB
 - Mecanización de los accesos a las instalaciones deportivas, reserva de instalaciones e inscripción en las actividades mediante la implantación de TPV.
- ✓ Posicionamiento y explotación de los Servicios, promoción y marketing:
 - Programa de actividades de carácter anual traducido, al menos, a dos idiomas.
 - Creación de equipos universitarios para su inscripción en al menos dos modalidades deportivas de carácter federado, una masculina y otra femenina
 - Organización de Campeonatos de España Universitarios y de carácter Autonómico en colaboración con la Junta de Extremadura y Federaciones
 - Oferta de Cursos de monitores y de perfeccionamiento de la práctica deportiva.
 - Planes específicos de promoción de actividades pujantes: Cicloturismo, deportes náuticos, actividades en la naturaleza...
 - Creación de un programa específico para la práctica del deporte por parte de la mujer

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

9. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Calidad:** grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.
- **Característica de la Calidad:** rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema, relacionado con un requisito.
- **Cliente:** Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En el caso de los SGIC de Centro, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro/Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Organización:** conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o combinación de ambos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio, finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, coste y recursos.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Sistema de Garantía de Calidad (SGC):** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Universidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC):** el SGC del Centro o Servicio correspondiente.
- **Empresas de servicios deportivos:** aquellas Empresas ajenas a la Universidad de Extremadura que se ocupan de desarrollar actividades programadas por el S.A.F.Y.D.E. a través de monitores especializados.
- **Objetivo:** cada una de las metas que se fijan en cualquier proyecto o empresa.
- **Patrocinadores:** aquellas Empresas que suministran recursos materiales a cambio de publicidad en eventos deportivos organizados por el SAFYDE.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- **Proceso:** secuencia de actividades relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados, crean un valor para los destinatarios (ciudadanos/clientes) y dan respuesta a la misión del SAFYDE.
- **Recursos materiales:** el conjunto de instalaciones (Pabellones Polideportivos cubiertos, Pistas de Tenis, Pistas Polideportivas, Pistas de Pádel, Pistas de Frontenis, Campo de Fútbol de Césped, Campo de Fútbol de Tierra, Pista de Atletismo, Piscinas, -cubierta y descubiertas-...) y equipamiento deportivo y técnico, etc., en las que se desarrollan las actividades físicas y deportivas.
- **Tarifas:** importe que el usuario debe abonar por la utilización de determinados servicios universitarios. Puede recibir también la denominación de «TASAS» o «PRECIOS PÚBLICOS».
- **Usuario:** cada una de las personas que utiliza las instalaciones deportivas y medios del S.A.F.Y.D.E. o que se beneficia de sus prestaciones.
- **Usuarios externos:** aquellas personas que no pertenecen a la Universidad de Extremadura y que reciben la oferta de actividades del Servicio. (Público y vinculados)
- **Usuarios internos:** aquellos que pertenecen a la Universidad de Extremadura y reciben la oferta de actividades o servicios (Alumnos, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicio y Becarios).

10. GESTIÓN DEL MANUAL

10.1. Objeto

La pretensión de este documento es definir los responsables de la elaboración y aprobación del manual, así como los mecanismos que aseguran su constante actualización y revisión, asegurando que el manual sea un documento renovable y actualizable, que se adapte a los posibles cambios ocurridos en el la sociedad, y un documento de referencia en el Servicio para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).

10.2. Alcance

La gestión del manual estará en manos de la dirección dl SAFYDE, siendo de aplicación a todos los servicios que se prestan y afectará a todo el personal y usuarios.

10.3. Elaboración del manual



El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en el SAFYDE es el Manual de Calidad. La Dirección elaborará un borrador del Manual en base a las directrices emitidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). En este borrador se recogerán las recomendaciones que se consideren oportunas, aportadas por el resto de personal del SAFYDE, y se elaborará un documento final.

10.4. Aprobación

El Manual de Calidad será elaborado por el Director de SAFYDE, subdirector/a y Jefes de Unidades Técnicas previa revisión y verificación por la UTEC.

10.5. Revisión

El Manual de Calidad se revisará, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa del SAFYDE, o a consecuencia de evaluaciones externas del

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

Sistema de Garantía Interna de la Calidad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar a la UTEC de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

10.6. Publicidad

La UTEC, así como la Dirección del SAFYDE, han de garantizar que todos sus usuarios tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello se encontrará a disposición de toda la sociedad en la página Web de la Universidad de Extremadura. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.

10.7. Estructura y formato

El Manual de Calidad consta de 9 capítulos, tal y como puede observarse en el índice general del documento. Los primeros capítulos hacen referencia a la presentación del Servicio y su organigrama, al compromiso del SAFYDE con el SGIC (política y objetivos de calidad), así como la estructura de gestión y elaboración del Manual de Calidad. Posteriormente, en el capítulo 9 aparecen los procesos concretos y los mecanismos específicos a seguir en el SGIC.



Para la descripción y elaboración de los procesos y subprocesos se han seguido las directrices de la Norma ISO 9001:2000 y la ISO 9001:2008, estructurando el Mapa de procesos en: procesos estratégicos, clave y de soporte, se incluye el histórico de cambios.

Por otro lado, la estructura de cada uno de los procesos sometidos al SGIC mantiene el siguiente formato:

- Objeto.
- Alcance
- Descripción
- Seguimiento y evaluación

11. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la elaboración de su SGIC se han seguido las directrices de las Normas ISO citadas en el punto 10.7, la legislación universitaria vigente, los criterios y directrices para la garantía de la calidad

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior y el SIGC de la Universidad de Extremadura, implantado en los Centros propios y adscritos de la misma.

11.1. Objeto

El objeto del SGIC del SAFYDE consiste en garantizar el proceso de mejora continua en la gestión del servicio, en todos y cada uno de sus servicios prestados.

11.2. Alcance

El alcance del SGIC del SAFYDE abarca todos los servicios que presta la misma y las relaciones con sus usuarios.

Se articula en torno a la gestión por procesos del Servicio, desarrollado a través de sus procesos y subprocesos estratégicos, clave, soporte y procedimientos.

Con todo ello se espera:

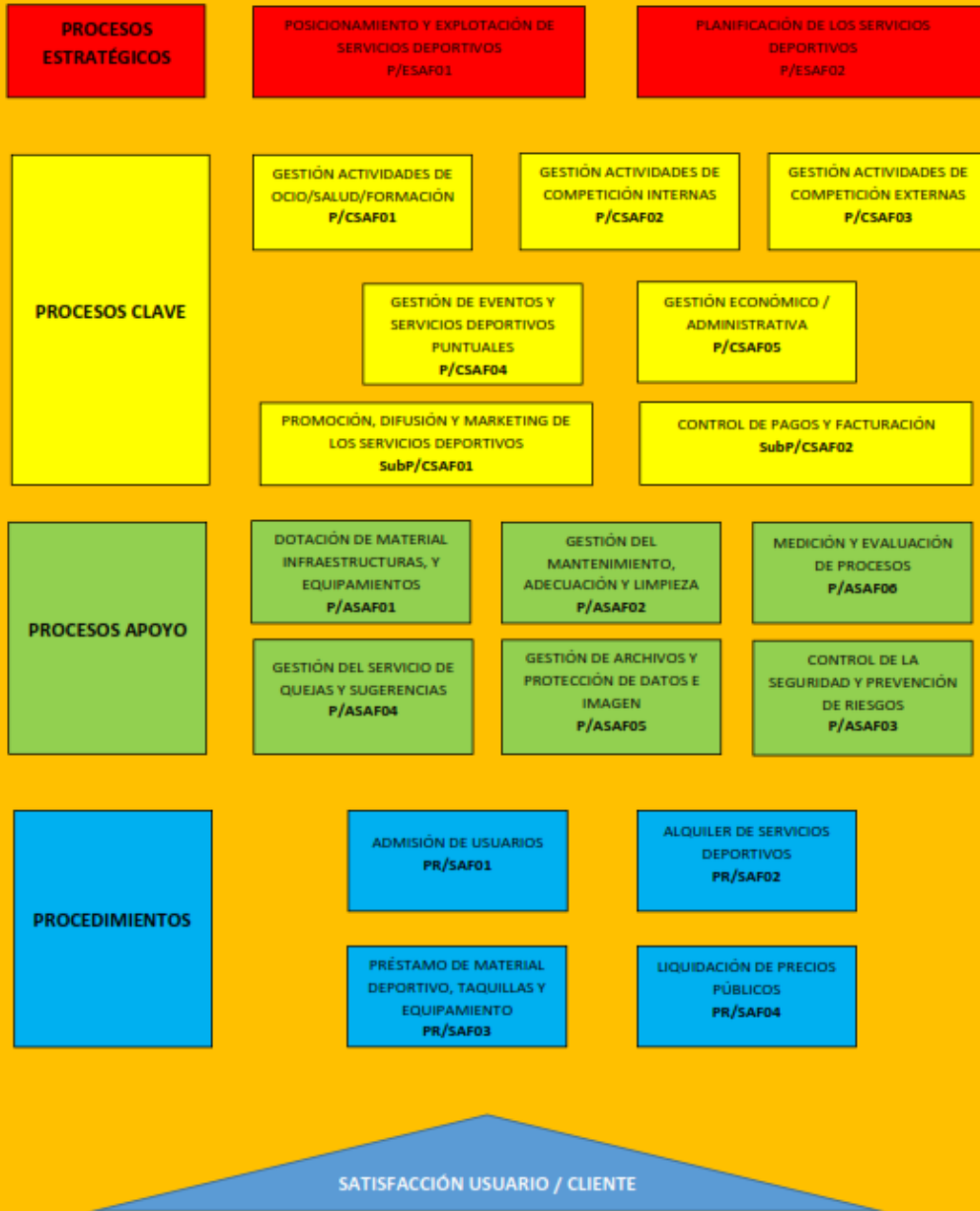
- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por nuestros usuarios.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Facilitar un futuro proceso de certificación de calidad de la Biblioteca Universitaria.



11.3. Planificación y elaboración del SGIC

El diseño del SGIC del SAFYDE ha sido liderado por la Dirección del mismo y ha contado con la colaboración de la UTEC.

Cada uno de los procesos diseñados en el SGIC cuenta con un responsable de su implantación y seguimiento, así como de la posibilidad de incorporar mejoras periódicas, que garanticen la calidad de todo el sistema de calidad.

11.4. Mapa General del SGIC (Mapa de procesos)



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

11.5. Gestión de la documentación

Los documentos que configuran el SGIC del SAFYDE se organizan en cinco niveles.

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, FUNCIONES RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCESOS CLAVE	ASIGNANDO QUIÉN HACE QUÉ, CUÁNDO SE HACE, CÓMO SE HACE Y CÓMO SE DOCUMENTAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
NIVEL III	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO	DESARROLLA CÓMO SE REALIZAN LAS ACCIONES
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS	CONTIENE LAS EVIDENCIAS Y LOS MECANISMOS DE CONTROL QUE MUESTRAN LOS RESULTADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y LA MISIÓN



Todos estos documentos han sido elaborados por el Servicio, siguiendo las directrices de la UTEC, contando con su apoyo y asesoramiento. La custodia de estos documentos, y en especial del Manual de Calidad, estará en manos la Dirección del SAFYDE. Los procesos diseñados generarán una documentación concreta, cuya forma de gestión aparece definida en cada uno de los procesos, quién es el responsable de su conservación, durante cuánto tiempo, en qué formatos y a quién debe ser difundida.

Además, el sistema de control y actualización del Sistema de Garantía Interna de Calidad permitirá la revisión independiente de cada capítulo o proceso, con el fin de ser más operativos y agilizar las revisiones o actualizaciones del manual.

Nivel I. Manual de Calidad.

El Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. El M.C. se organiza en varios capítulos, en los se recoge la Política y Objetivos de Calidad definidos por el Servicio, así como todos aquellos procesos y subprocesos que van a garantizar los objetivos de calidad marcados, estos está divididos en estratégicos (aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias del Servicio), claves (aquéllos que justifican la existencia del SAFYDE y están directamente ligados a los servicios que en ella se prestan y están orientados a los usuarios) y de soporte (aquéllos que sirven de apoyo al resto de procesos).

El Manual de Calidad se revisará, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativas del SAFYDE, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Las modificaciones serán realizadas por la Dirección del Servicio y aprobadas en Consejo Asesor. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar a la UTEC todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

Nivel II. Procesos.

El nivel II está constituido por una serie de procesos en los que queda definido el sistema de actuación. Al igual que el Manual de Calidad, estos procesos deberán revisarse, al menos, cada cuatro años, o si así se decide una vez realizado el análisis de los resultados tras finalizar un proceso en cuestión. El responsable de su modificación será la Dirección del Servicio con el apoyo de los responsables de cada proceso. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por el Consejo Asesor, quedar registradas en el histórico de cambios y comunicadas a la UTEC.

Nivel III. Subprocesos, Procedimientos, Instrucciones y Pautas de trabajo.



La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se revisará siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por cada responsable asignado en el documento. La Dirección del Servicio será la encargada de guardar las versiones anteriores y de informar al Consejo Asesor para su aprobación.

Nivel IV. Registros y formatos.

En los procesos y procedimientos que desarrollan y concretan el Manual de Calidad se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. Estos documentos se encontrarían en el nivel cuarto, y siempre que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información requerida, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

11.6. Implantación del SGIC

El SGIC se implantará una vez que haya sido revisado por la UTEC y aprobado por el Director del SAFYDE.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

11.7. Cuadro de Manuales de organización y Procesos



	PROCESO		SUBPROCESO	
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
ORGANIZATIVOS	M/CSAF01	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DEL SAFYDE		
	M/CSAF02	PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE GESTIÓN		
ESTRATÉGICOS	P/ESAF01	PLANIFICACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS		
	P/ESAF02	PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS		
CLAVE	P/CSAF01	GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE OCIO, SALUD Y FORMACIÓN		
	P/CSAF02	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE COMPETICIÓN INTERNAS		
	P/CSAF03	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE COMPETICIÓN EXTERNAS		
	P/CSAF04	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y SERVICIOS DEPORTIVOS PUNTUALES		
	P/CSAF05	GESTIÓN ECONÓMICO / ADMINISTRATIVA		
			SubP/CSAF01	DIFUSIÓN, PROMOCIÓN Y MARKETING DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS
			SubP/CSAF02	GESTIÓN DE PAGOS Y FACTURACIÓN
APOYO	P/ASAF01	DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTO Y MATERIAL		
	P/ASAF02	GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN Y LIMPIEZA		
	P/ASAF03	CONTROL DE LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		
	P/ASAF04	GESTIÓN DEL SERVICIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	P/ASAF05	GESTIÓN DE ARCHIVOS Y PROTECCIÓN DE DATOS E IMAGEN		
	P/ASAF06	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS		
PROCEDIMIENTOS	PR/SAF01	ADMISIÓN DE USUARIOS / CLIENTES		
	PR/SAF02	ALQUILER DE SERVICIOS DEPORTIVOS		
	PR/SAF03	PRÉSTAMO DE MATERIAL DEPORTIVO, TAQUILLAS Y EQUIPAMIENTOS		
	PR/SAF04	LIQUIDACIÓN PRECIOS PÚBLICOS		

11.8. Cuadro de indicadores

Los indicadores permiten, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar y verificar periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Los indicadores están definidos y establecidos en cada uno de los procesos y subprocesos del Servicio y son de dos tipos:

- **Indicadores de seguimiento del desarrollo de los procesos:** que serán aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso o subproceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		 SAFYDE Universidad de Extremadura
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- **Indicadores de resultados:** que serán aquéllos relacionados directamente con los objetivos y la misión propia del SAFYDE y que medirán el grado de eficacia o el impacto directo sobre el grado de satisfacción del usuario.

La Dirección del Servicio será la responsable de velar por que se midan y se analicen los resultados de los indicadores marcados en los procesos, así como de que se apliquen estrategias de mejora continua según los resultados de los mismos.

Todos los procesos que conforman parte del sistema de garantía interna de calidad tienen definidos los mecanismos necesarios para que, anualmente, se haga un seguimiento y actualización de los mismos.

Con este procedimiento aseguramos, un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad definidos, y en caso de producirse desviaciones con respecto a los mismos, analizando las causas y aportando soluciones. Las propuestas, los cambios y las actualizadas aprobados podrán afectar a cualquiera de los cuatro niveles de documentación establecidos en el SIGC.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

• INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS:

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN001_P/ESAF01	Diagnóstico de necesidades	Analizar el proceso estratégico del año anterior y establecer las necesidades de dotación para el curso actual	<i>Directo</i>
IN002_P/ESAF01	Mejoras derivadas del análisis de plan estratégico curso anterior	Mejoras llevadas a cabo resultantes de los objetivos estratégicos	<i>Directo</i>
IN003_P/ESAF01	Nuevos servicios deportivos ofertados x actividad.	Adopción de nuevos servicios para los usuarios	<i>Directo</i>
IN004_P/ESAF01	Actuaciones de reformas en II.DD.	Adecuación de instalaciones y servicios conforme a las deficiencias detectadas	<i>Directo</i>
IN005_P/ESAF01	Número de mejoras derivadas de encuestas de usuarios	Detalle de mejoras y/o servicios resultantes de propuestas de los usuarios	<i>Directo</i>
IN006_P/ESAF01	Acciones realizadas	Relación entre las acciones propuestas y las terminadas	<i>Total acciones propuestas/ realizadas</i>
IN007_P/ESAF01	Formación trabajadores	Cursos de formación y prevención realizados por trabajadores	<i>Directo</i>
IN008_P/ESAF01	Formación usuarios	Cursos de perfeccionamiento realizados por alumnos, PAS/PDI, etc.	<i>Directo</i>
IN009_P/ESAF01	Nº de usuarios	Incremento usuarios según servicios deportivos con respecto curso anterior	<i>Usuarios / Servicio deportivo / Curso anterior</i>
IN0010_P/ESAF01	Satisfacción servicios deportivos prestados	Índice de satisfacción de los usuarios conforme a los servicios prestados	<i>Encuesta de satisfacción</i>
IN001_P/ESAF02	Diagnóstico de necesidades	Analizar el proceso estratégico del año anterior y establecer las necesidades de dotación para el curso actual	<i>Directo</i>
IN002_P/ESAF02	Mejoras derivadas del análisis de plan estratégico curso anterior	Mejoras llevadas a cabo resultantes de los objetivos estratégicos	<i>Directo</i>
IN003_P/ESAF02	Nuevos servicios deportivos ofertados x actividad.	Adopción de nuevos servicios para los usuarios	<i>Directo</i>
IN004_P/ESAF02	Actuaciones de reformas en II.DD.	Adecuación de instalaciones y servicios conforme a las deficiencias detectadas	<i>Directo</i>
IN005_P/ESAF02	Número de mejoras derivadas de encuestas de usuarios	Detalle de mejoras y/o servicios resultantes de propuestas de los usuarios	<i>Directo</i>
IN006_P/ESAF02	Acciones realizadas	Relación entre las acciones propuestas y las terminadas	<i>Total acciones propuestas/ realizadas</i>
IN007_P/ESAF02	Formación trabajadores	Cursos de formación y prevención realizados por trabajadores	<i>Directo</i>
IN008_P/ESAF02	Formación usuarios	Cursos de perfeccionamiento realizados por alumnos, PAS/PDI, etc.	<i>Directo</i>
IN009_P/ESAF02	Nº de usuarios	Incremento usuarios según servicios deportivos con respecto curso anterior	<i>Usuarios / Servicio deportivo / Curso anterior</i>
IN0010_P/ESAF02	Satisfacción servicios deportivos prestados	Índice de satisfacción de los usuarios conforme a los servicios prestados	<i>Encuesta de satisfacción</i>



CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN001_P/ PCSAF01	Número de actividades ofertadas	Este indicador nos mide el número de actividades/cursos/grupos ofertados en relación a ediciones anteriores.	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN002_P/ PCSAF01	Número de actividades según modelo de gestión	Este indicador nos mide el número de actividades/cursos/grupos ejecutados por SAFYDE o por agentes externos.	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN003_P/ PCSAF01	Número de inscritos	Este indicador nos mide la participación de los usuarios en las actividades en relación a ediciones anteriores, pudiendo agruparse por diferentes criterios (sexo, colectivo, modalidad, grupo, etc.)	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN004_P/ PCSAF01	Encuesta de satisfacción	Este indicador nos mide <i>la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los objetivos del proceso.</i>	<i>Suma, Resta y Porcentaje según la encuesta de satisfacción</i>
IN001_P/ PCSAF02	Números de Competiciones internas organizadas	Este indicador nos mide el número de competiciones en relación a cursos o ediciones anteriores.	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN002_P/ PCSAF02	Número de inscritos	Este indicador nos mide la participación en las competiciones en relación a cursos o ediciones anteriores, pudiendo agruparse por diferentes criterios (sexo, colectivo, modalidad, grupos, etc.)	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN003_P/ PCSAF02	Grado de participación	Este indicador nos mide el porcentaje de partidos real disputados con relación a los inicialmente programados	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN004_P/ PCSAF02	Encuesta de satisfacción	Este indicador nos mide <i>la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los objetivos del proceso.</i>	<i>Suma, Resta y Porcentaje según la encuesta de satisfacción</i>
IN001_P/ PCSAF03	Competiciones externas en las que se participa.	Este indicador nos mide el número de competiciones en relación a cursos o ediciones anteriores.	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN002_P/ PCSAF03	Número de inscritos	Este indicador nos mide la participación en las competiciones en relación a cursos o ediciones anteriores, pudiendo agruparse por diferentes criterios (sexo, modalidad, grupos, etc.)	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN003_P/ PCSAF03	Resultados y medallistas	Nos mide la clasificación obtenida en relación a otras convocatorias anteriores.	<i>Suma, Resta y Porcentaje</i>
IN004_P/ PCSAF03	Encuesta de satisfacción	Este indicador nos mide <i>la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los objetivos del</i>	<i>Suma, Resta y Porcentaje según la encuesta de satisfacción</i>



		<i>proceso.</i>	
IN001_P/CSAF04	Nº de participantes	Nº de personas inscritas en el evento	<i>Directo</i>
IN002_P/CSAF04	Resultados obtenidos participantes universitarios	Relación de puestos por modalidad deportiva	<i>Directo</i>
IN003_P/CSAF04	Grado satisfacción participantes	Encuestas de satisfacción	<i>Valoración 1 a 5</i>
IN004_P/CSAF04	Rentabilidad económica	Valoración costes e ingresos obtenidos	<i>Ingresos / Gastos Beneficio neto</i>
IN001_P/CSAF05	Rentabilidad uso II.DD.	Control de los ingresos y gastos generados por el uso y mantenimiento de las II.DD.	<i>Ingresos / gastos</i>
IN002_P/CSAF05	Rentabilidad Actividades deportivas	Control de los ingresos y gastos generados por la realización de actividades.	<i>Ingresos / gastos</i>
IN003_P/CSAF05	Ingresos externos	Ingresos generados por subvenciones, patrocinadores, sponsors,...	<i>Directo</i>
IN004_P/CSAF05	Gastos / ingresos extraordinarios	Gastos / ingresos producidos no contemplados en el Anteproyecto	<i>Directo</i>
IN005_P/CSAF05	Reserva de crédito para realización de actividades	Incremento / decrecimiento de la reserva de créditos con respecto al año anterior	<i>Porcentual</i>
IN001_SubP/CSAF01	Cartelería	Número de servicios deportivos difundidos a través de éste medio	<i>Directo</i>
IN002_SubP/CSAF01	Reseñas en Internet	Número de apariciones en internet	<i>Directo</i>
IN003_SubP/CSAF01	Medios comunicación	Número de apariciones en medios de comunicación ajenos SAFYDE	<i>Directo</i>
IN004_SubP/CSAF01	Costes de mantenimiento	Coste total de los recursos y reseñas publicitarias, regalos promocionales...	<i>Directo</i>
IN005_SubP/CSAF01	Consultas usuarios redes sociales	Número de consultas de usuarios en RR.SS: Blog, Twitter, Facebook...	<i>Directo</i>





IN001_SubP/CSAF02	Facturación total	Cuantía de las facturas emitidas en curso actual	<i>Directo</i>
IN002_SubP/CSAF02	Origen facturas	Clasificación facturas según su origen: Infraestructuras, equipamientos, material deportivo...	<i>Directo</i>
IN003_SubP/CSAF02	Tiempo de pago	Pago de factura en relación a su fecha de emisión	<i>Directo</i>
IN004_SubP/CSAF02	Facturas por unidad técnica	Facturas emitidas por cada una de las unidades	<i>Directo</i>
IN005_SubP/CSAF02	Gastos sobre presupuesto	Grado de cumplimiento de gastos conforme al presupuesto SAFYDE	<i>Facturación real / gastos presupuestados</i>
CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN001_P/ASAF01	Inversión anual	Coste de inversiones anuales en referencia a curso anterior	<i>Inversión actual / inversión curso anterior</i>
IN002_P/ASAF01	Ahorro de ejecución o compra	Coste de la obra o dotación en relación al resto de presupuestos.	<i>Coste de cada presupuesto / Media de resto presupuestos</i>
IN003_P/ASAF01	Titularidad de las inversiones	Detectar procedencia de las inversiones	<i>Inversión total SAFYDE / Inversión Total UEx / Inversión total otras entidades u organismos</i>
IN004_P/ASAF01	Plazos de ejecución	Grado de cumplimiento de los plazos marcados	<i>Plazo propuesto / plazo real</i>
IN005_P/ASAF01	Plazo de abono de la factura	Cumplimiento de los plazos de pago marcados por Ley	<i>Plazo de pago / plazo exigido Ley</i>
IN001_P/ASAF02	Inversión anual suministros	Coste de inversiones anuales en referencia a curso anterior	<i>Inversión actual / inversión curso anterior</i>
IN002_P/ASAF02	Satisfacción usuarios	Índice de satisfacción de usuarios	<i>Valoración en encuesta de 1 a 5</i>
IN003_P/ASAF02	Incidentes negativos	Nº de incidencias negativas detectadas	<i>Cuantificación directa</i>
IN004_P/ASAF02	Plazos de resolución de incidencias	Grado de cumplimiento de los plazos marcados en el Plan de mantenimiento	<i>Resolución Inmediata / 48 horas / más tiempo</i>



IN005_P/ASAF02	Plazo de abono de la factura	Cumplimiento de los plazos de pago marcados por Ley	<i>Plazo de pago / plazo exigido Ley</i>
IN001_P/ASAF03	Partes de incidencias	Número de incidencias	<i>Incidencias Curso actual / Incidencias curso anterior</i>
IN002_P/ASAF03	Grado de gravedad	Grado de gravedad de las incidencias	<i>Leve / Grave / Muy grave</i>
IN003_P/ASAF03	Colectivos afectados	Determinación de colectivos afectados por incidencias	<i>Trabajadores / Usuarios / Espectadores</i>
IN004_P/ASAF03	Días de baja laboral	Días de baja causados por accidente laboral	<i>Directo</i>
IN005_P/ASAF03	Formación trabajadores	Días totales de formación en materia de prevención de riesgos	<i>Directo</i>
IN001_P/ASAF04	Partes de quejas /sugerencias recibidos	Número de incidencias con respecto curso anterior	<i>Incidencias Curso actual / Incidencias curso anterior</i>
IN002_P/ASAF04	Eficiencia en la respuesta	Tiempo transcurrido hasta su resolución	<i>Directo</i>
IN003_P/ASAF04	Entidades a quienes afecta la resolución	Tiempo transcurrido hasta la resolución según entidad	<i>Directo por entidad</i>
IN004_P/ASAF04	Grado de satisfacción respuesta	Encuesta usuarios	<i>Valoración 1 a 5</i>
IN005_P/ASAF04	Número de incidencias no resueltas	Incidencias no resueltas en relación a las atendidas satisfactoriamente	<i>Incidencias resueltas / Incidencias no resueltas satisfactoriamente</i>
IN001_P/ASAF05	Nº de inscritos en actividades e ingresos por actividades	Número de inscripciones e ingresos con respecto curso anterior	<i>Inscritos / Ingresos / Curso actual vs anterior</i>
IN002_P/ASAF05	Nº de altas de socio e ingresos por condición de socio	Número de altas e ingresos con respecto curso anterior	<i>Altas / Ingresos / Curso actual vs anterior</i>
IN003_P/ASAF05	Usuarios que aceptad uso datos personales e imagen	Número de usuarios que dan el visto bueno a la utilización de datos personales frente a los que no	<i>Aceptación uso datos e imagen / denegación</i>
IN004_P/ASAF05	Proveedores	Número de proveedores totales	<i>Directo</i>



IN005_P/ASAF05	Destrucción documentación	Evaluar la correcta eliminación en tiempo y forma de los datos personales en soporte impreso	<i>Directa</i>
IN001_P/ASAF06	Nº de procesos evaluados	Número de procesos que se evalúan e incorporaciones de nuevos procesos	<i>Directo</i>
IN002_P/ASAF06	Formularios de quejas y sugerencias	Índice de incidencias resueltas satisfactoriamente	<i>Incidencias resueltas / Pendientes de resolución</i>
IN003_P/ASAF06	Encuestas de satisfacción	Valoración de los parámetros de calidad medidos en cada uno de los procesos con respecto a curso anterior	<i>Porcentajes de mejora curso actual / curso anterior</i>
IN004_P/ASAF06	Detección de errores	Número de indicadores o acciones que no se han llevado a cabo	<i>Directo</i>
IN005_P/ASAF06	Propuestas de mejora	Número de indicadores susceptibles de mejora e incorporaciones al proceso	<i>Mejora / Incorporación</i>
CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN001_PR/SAF01	Nº de Altas de usuario	Número de usuarios conforme a su condición	<i>Directo anual</i>
IN001_PR/SAF02	Nº de alquileres	Número alquileres por modalidad deportiva, por tipo de socio, directos o por bono...	<i>Directo anual</i>
IN002_PR/SAF02	Ingresos anuales	Ingresos según tipo de pago	<i>Directo anual</i>
IN001_PR/SAF03	Nº equipamiento y material deportivo adquirido.	Valoración por modalidades deportivas	<i>Directo anual</i>
IN002_PR/SAF03	Coste económico	Valoración económica de las inversiones conforme a su durabilidad	<i>Coste económico / duración / modalidad deportiva</i>
IN001_PR/SAF04	Ingresos anuales	Ingresos anuales por uso de II.DD. según condición de usuarios, formas de pago...	<i>Directo anual</i>

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD SAFYDE		
	EDICIÓN: 1ª	M/CSAF_01	

- INDICADORES DE RESULTADOS:

- En relación a la Gestión de las Infraestructuras y servicios

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN001_MC/SAF02	Resultados encuestas de satisfacción	Análisis porcentual de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN002_MC/SAF02	Resultados sugerencias y reclamaciones	Análisis porcentual de la resolución de quejas y reclamaciones	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN003_MC/SAF02	Nuevas instalaciones y servicios ofertados	Definición de las nuevas instalaciones creadas y servicios deportivos conforma a la memoria anual del SAFYDE	<i>Directo</i>
IN004_MC/SAF02	Acciones de sostenibilidad	Acciones desarrolladas para disminuir costes de dotación, costes energéticos, políticas de reciclaje...	<i>Directo</i>
IN005_MC/SAF02	Reformas en reglamentos, normativas y precios públicos	Evolución de las normativas y políticas de precios en los servicios deportivos	<i>Directo</i>

- En relación a la Planificación de actividades de ocio, formación y competición

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN006_MC/SAF02	Resultados encuestas de satisfacción	Análisis porcentual de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN007_MC/SAF02	Resultados sugerencias y reclamaciones	Análisis porcentual de la resolución de quejas y reclamaciones	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN008_MC/SAF02	Nuevos servicios ofertados y eventos	Definición de nuevos servicios deportivos conforma a la memoria anual del SAFYDE	<i>Directo</i>



IN009_MC/SAF02	Participación en actividades	Índices de participación de usuarios en las actividades conforma a los resultados de los procesos	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0010_MC/SAF02	Resultado deportistas universitarios	Estudio de las posiciones de selecciones universitarias a nivel nacional	<i>Directo cuatrienal</i>

- En relación a los Recursos económicos y administrativos

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN0011_MC/SAF02	Ingresos directos obtenidos por la oferta de servicios deportivos	Análisis porcentual de los ingresos obtenidos anualmente	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0012_MC/SAF02	Ingresos obtenidos por patrocinadores y sponsors	Análisis porcentual de los ingresos obtenidos anualmente	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0013_MC/SAF02	Desviaciones en los presupuestos anuales	Desviaciones producidas en el capítulo de gastos frente a los ingresos presupuestados.	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0014_MC/SAF02	Incremento presupuesto SAFYDE	Índice de incremento / decremento porcentual con relación a los ingresos reales	<i>Directo cuatrienal</i>

- En relación al Posicionamiento y explotación de oferta de servicios, promoción y marketing

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN0015_MC/SAF02	Resultados encuestas de satisfacción	Análisis porcentual de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0016_MC/SAF02	Resultados sugerencias y reclamaciones	Análisis porcentual de la resolución de quejas y reclamaciones	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>



IN0017_MC/SAF02	Impacto mediático	Dossier sobre el incremento de las reseñas y apariciones en medios de comunicación y redes sociales	<i>Estudio comparativo cuatrienal</i>
IN0018_MC/SAF02	Automatización en la oferta de servicios	Mejoras en la automatización de oferta de servicios	<i>Directo cuatrienal</i>

- En relación los Recursos Humanos del SAFYDE

CÓDIGO INDICADOR	Indicador	Definición	Cálculo
IN0019_MC/SAF02	Incremento de plantilla y adecuación de categorías profesionales	Análisis de las adecuaciones de plantilla a las funciones	<i>Directo cuatrienal</i>
IN0020_MC/SAF02	Cursos de formación y capacitación	Nº de cursos realizados por el personal del SAFYDE	<i>Directo cuatrienal</i>
IN0021_MC/SAF02	Incidentes en Prevención de Riesgos Laborales	Nº de incidencias y accidentes laborales y medidas para su resolución	<i>Directo cuatrienal</i>