



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC03

PC 03 - GESTIÓN DE ESPACIOS UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

| | |
|--|---|
| Elaborado por: Equipo de Procesos/Unidades | Aprobado por: Gerencia |
| Nombre: | Nombre: Alejandro Castillo López |
| Cargo: Jefe de Servicio/Unidad | Cargo: Gerente, Vicegerente en funciones |
| Fecha: 24/04/2015 | Fecha: 24/04/2015 |

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

| Proceso | Código-2014 | Nombre Indicador | Servicio / Unidad | Resultados 2010 | Resultados 2011 | Resultados 2012 | Resultados 2013 | Resultados 2014 | Valor Objetivo 2014 | Cumplimiento 2014 |
|---------|------------------------|---|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|-------------------|
| PC03 | I.[PC 03.12]-05 | Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural. | UACU | | | 8 | 7 | 9 | NP | No Procede |
| PC03 | I.[PC 03.2]-15-[UACU] | Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio | UACU | | 0.0 | sin actividad | sin actividad | Sin actividad | 100% | Sin actividad |



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

| Código de encuesta | Unidad | Indicador Participación % | Valor Gobal | Valor mejora |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------|--------------|
| EP-49-PC11PC03 | Unidad de Actividades Culturales | 60% | 4,82 | 4,66 |

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

| Unidad | Proceso SIGC-SUA | Nº Quejas | % Quejas/ Respuestas | Media número días (quejas) | Nº Sugerencias | % Sugerencias/ Respuestas | Media número días (sugerencias) | Nº Felicidades |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| UACU | PC03 | - | - | - | - | - | - | 5 |

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

| Unidad | Año |
|------------------------------|------|
| | 2014 |
| No conformidades preventivas | |
| No conformidades correctivas | |
| Total No conformidades | |
| % total de NC cerradas | |

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

| Unidad | Año |
|-------------------------------|------|
| | 2014 |
| No conformidades de auditoría | |
| % total de NC cerradas | |

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-UACU](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

El balance que puede hacer la Unidad de Actividades Culturales respecto al grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de este proceso de "Gestión de los espacios" hemos de analizar que mantiene valores similares a los habituales de otros años, tanto en el indicador de demanda de espacios como en el de incidencias, teniendo en cuenta que el único espacio que es responsabilidad de esta Unidad es la Sala de Exposiciones Zabaleta, cuyo uso viene planificado por el órgano de gobierno del que depende.

En cuanto al indicador de incidencias comunicadas, desde la Unidad de Actividades Culturales no ha habido ninguna incidencia durante 2014 a comunicar, al igual que en años anteriores.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

La valoración que podemos hacer de las encuestas post-servicio que se han efectuado durante este ciclo es muy positiva.

Respecto a la encuesta de las actividades culturales mantiene un porcentaje alto de participación (60%) y el grado de satisfacción global en es del 100%, teniendo un porcentaje de percepción sobre la mejora del 87,88%.

La encuesta de los alumnos del Programa Universitario de Mayores también refleja una buena tasa de respuesta, teniendo en cuenta las características del segmento al que nos dirigimos. Las frecuencias por nivel de satisfacción son de un 95,54% frente a un 4,46% de insatisfacción. Mantienen un elevado porcentaje de satisfacción global y de percepción sobre la mejora. Las observaciones que aportan son numerosas aunque en su mayor parte no se refieren a la propia encuesta valorando el servicio prestado por los miembros de la Unidad de Actividades Culturales, sino a su percepción de la actividad docente.

Finalmente en la encuesta del PDI del Programa Universitario de Mayores constatamos una tasa de respuesta del 100% con un porcentaje de satisfacción global del 100% también. Las frecuencias por nivel de satisfacción son de un 99,22% frente a un 0,78% de insatisfacción. Las observaciones denotan ese alto grado de satisfacción respecto al servicio prestado.

No hemos recibido quejas ni sugerencias, aunque si cinco felicitaciones a lo largo del año 2014.



C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

| Unidad | Año |
|-------------------------------|------|
| | 2014 |
| Proceso/s | |
| Descripción de la mejora | |
| Causa para su implantación | |
| Objetivos de la mejora | |
| Recursos utilizados | |
| Autorización, en su caso | |
| Responsables de implantación | |
| Estado actual de implantación | |
| Resultados obtenidos | |

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

| Unidad | Año |
|--------------------------------|---------------------|
| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
| | |

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.**

| | | | |
|------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| Unidad | | Año | 2015 |
| Proceso/s | | | |
| Descripción de la mejora | | | |
| Causa para su implantación | | | |
| Objetivos de la mejora | | | |
| Recursos previstos | | | |
| Responsables de implantación | | | |
| Previsión de Resultados | | | |
| Grado de prioridad | Alta/Media/Baja (según proceda) | | |

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

| | | | |
|----------------------------|--|-----|------|
| Proceso | | Año | 2015 |
| Unidad, si procede | | | |
| Naturaleza de la propuesta | | | |
| Denominación | | | |
| Descripción | | | |
| Objetivo de la propuesta | | | |

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

| | |
|----------------------------|---|
| Unidad | |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda) |
| Proceso/s | |
| Descripción | |
| Justificación/Objetivo | |

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

| |
|--|
| |
|--|