



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 Felicitaciones
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.

--