



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC11

GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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: Vicegerente, Gerente 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 |
|---------|-----------------|--|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|-------------------|
| PC11 | I.[PC 11.12]-03 | Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas. | UACU | | | 103.0 | 106 | 118 | NP | No Procede |
| PC11 | I.[PC 11.12]-04 | Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. | UACU | | | 100 | 100 | 100 | 100% | Cumplido |
| PC11 | I.[PC 11.12]-05 | Media de participación efectiva en los cursos ofertados | UACU | | | 32.35 | 28,35 | 14,99 | NP | No Procede |
| PC11 | I.[PC 11.12]-06 | Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. | UACU | | 100.0 | 100 | 100 | 100 | 100% | Cumplido |
| PC11 | I.[PC 11.12]-07 | Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. | UACU | | | 100 | 97,44 | 100 | 100% | Cumplido |



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el SPE

| Código de encuesta | Unidad | Indicador Participación % | Valor Global | Valor mejora |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------|--------------|
| EP-49-PC11PC03 | Unidad de Actividades Culturales | 60% | 4,82 | 4,66 |
| EP-50-PC11 | Unidad de Actividades Culturales | 33,83% | 4,37 | 4,31 |
| EP-51-PC11 | Unidad de Actividades Culturales | 100% | 4,72 | 4,7 |

Pulse sobre el código de la 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 | PC 11.12 | - | - | - | - | - | - | 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-UCUA](#)

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 la "Gestión de las Actividades Culturales" es muy positivo, ya que tanto la evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas se ha mantenido similar a la del año anterior con un ligero aumento y el porcentaje de ejecución de las mismas respecto a las planificadas ha cumplido el valor objetivo del 100%, lo que indica que la UACU implementa el 100% de la oferta planificada por los órganos competentes de la Universidad de Jaén.

En el indicador de "Media de participación efectiva en los cursos ofertados", apreciamos un ligero descenso en el porcentaje pasando de un 28,35 a un 14,99, sin duda debido a la bajada en el número de participantes en los cursos del Programa Universitario de Mayores, así como la falta de compromiso entre los alumnos participantes en los talleres escénicos ofertados.

El mismo grado de cumplimiento hemos tenido en los indicadores de emisión de informes y de comunicación al usuario respecto a sus demandas. Ello muestra que la Unidad de Actividades Culturales va consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos.

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)

La Unidad de Actividades Culturales, siguiendo las recomendaciones de las auditorías internas y externas, ha ido implementando acciones que suponen una mejora en sus procesos.

Se ha preparado un dossier con información de las características y condiciones de la sala de exposiciones Zabaleta, de cara a ofrecer una información detallada a los posibles interesados en ofertar exposiciones.

Además se ha preparado una ficha de requisitos de las actividades culturales para consignar los requisitos del cliente/proveedor de la actividad, los propios de la Unidad, los legales y reglamentarios, así como un espacio para la valoración final de su gestión e implementación que dé paso a la retroalimentación en futuros eventos.

También se ha diseñado una ficha de control de los montajes expositivos, en la que el cliente valora la correcta manipulación en el desembalaje de cada una de las obras o partes de las mismas, así como al correcta manipulación en la distribución y colocación de las obras según su diseño expositivo.

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

| Unidad | Unidad de Actividades Culturales | Año | 2014 |
|-------------------------------|--|-----|------|
| Proceso/s | PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES | | |
| Descripción de la mejora | Adecuación de la base de datos informatizada de la Unidad de Actividades Culturales a los condicionantes que van surgiendo con la prestación de sus servicios, con registro de cada actividad y sus características de forma más completa, a los procesos de planificación, gestión, ejecución y control de las actividades culturales. | | |
| Causa para su implantación | A veces se detecta la necesidad de modificar o adaptar el diseño de la base de datos según las actividades planificadas para facilitar el acceso a los datos que precisa cada expediente de actividades culturales, segmentados por áreas, a cada unos de los miembros de la Unidad, mejorando los procesos de trabajo y comunicación en equipo. | | |
| Objetivos de la mejora | Desarrollar herramientas informáticas de trabajo adaptadas a las necesidades de la Unidad. Mejorar el control de la planificación del trabajo. Adecuar la base de datos al Sistema de Gestión de la Calidad SIGC-SUA. | | |
| Recursos utilizados | Programa informático Access 2010 | | |
| Autorización, en su caso | | | |
| Responsables de implantación | Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales | | |
| Estado actual de implantación | La base de datos informatizada de la Unidad de Actividades Culturales ha cumplido con los condicionantes que han ido surgiendo en la prestación de sus servicios | | |
| Resultados obtenidos | En este caso no se han implementado modificaciones en la base de | | |



datos de Actividades Culturales pues ninguna actividad lo ha precisado.

| | | | |
|--------------------------------------|--|------------|------|
| Unidad | Unidad de Actividades Culturales | Año | 2014 |
| Proceso/s | PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES | | |
| Descripción de la mejora | Preparación de Instrucciones Técnicas de Gestión del indicador sobre porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades. | | |
| Causa para su implantación | Facilitar a los miembros de la Unidad una serie de Instrucciones Técnicas sobre los criterios a seguir a la hora de gestionar solicitudes de informes, diplomas o certificaciones por la participación en actividades. | | |
| Objetivos de la mejora | Implementar en la gestión de la Unidad unos criterios comunes para este indicador. | | |
| Recursos utilizados | | | |
| Autorización, en su caso | | | |
| Responsables de implantación | Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales | | |
| Estado actual de implantación | Hemos preparado las bases para establecer unos criterios objetivos sobre el procedimiento para elaborar informes, diplomas y certificaciones de actividades, hasta su posterior envío al órgano competente para su visado. | | |
| Resultados obtenidos | Base preliminar de una Instrucción Técnica. | | |

| | | | |
|--------------------------------------|--|------------|------|
| Unidad | Unidad de Actividades Culturales | Año | 2014 |
| Proceso/s | PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES | | |
| Descripción de la mejora | Preparación de Instrucciones Técnicas de Gestión del indicador sobre el porcentaje de comunicaciones a los usuarios en relación a sus solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades. | | |
| Causa para su implantación | La observación por la auditoría interna anual en la que se recomienda establecer una sistemática en el control de las comunicaciones, que permita asegurar la correcta información a los usuarios sobre su admisión en cursos y talleres. | | |
| Objetivos de la mejora | Facilitar a los miembros de la Unidad una serie de Instrucciones Técnicas sobre los criterios a seguir a la hora de gestionar las comunicaciones a los usuarios en relación a sus solicitudes de inscripciones/matriculas. Implementar en la gestión de la Unidad unos criterios comunes para este indicador, que permita la consecución del valor objetivo del mismo. | | |
| Recursos utilizados | | | |
| Autorización, en su caso | | | |
| Responsables de implantación | Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales | | |
| Estado actual de implantación | Hemos preparado las bases para establecer unos criterios objetivos sobre la tramitación de solicitudes de los usuarios para inscripciones/matriculas en cursos/actividades y la comunicación al interesado sobre el estado de su solicitud.. | | |
| Resultados obtenidos | Base preliminar de una Instrucción Técnica. | | |

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

| Unidad | Año |
|--|---------------------|
| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
| Comité de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales | 4 |

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

| Unidad | Año |
|----------------------------------|--|
| Unidad de Actividades Culturales | 2015 |
| Proceso/s | PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES |
| Descripción de la mejora | Establecer las medidas que identifiquen la trazabilidad del proceso de gestión de diplomas y certificados. |
| Causa para su implantación | Recomendación por parte de la auditoría interna para analizar la conveniencia de establecer las medidas necesarias para identificar los registros de expedición y entrega de diplomas de forma que permita evidenciar la plena trazabilidad del proceso y registrar todas las actividades derivadas de su gestión. |
| Objetivos de la mejora | Facilitar a los miembros de la Unidad unos criterios definidos del proceso de gestión de diplomas y certificados |
| Recursos previstos | |
| Responsables de implantación | Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales |
| Previsión de Resultados | Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad. |
| Grado de prioridad | Media |

| Unidad | Año |
|----------------------------------|--|
| Unidad de Actividades Culturales | 2015 |
| Proceso/s | PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES |
| Descripción de la mejora | Valorar la modificación de la formulación del indicador I.[PC 11.12]-05 "Media de participación efectiva en los cursos ofertados", de forma que su medición facilite la detección de oportunidades de mejora en la gestión del proceso. |
| Causa para su implantación | Recomendación por parte de la auditoría interna para valorar la ventaja de modificar la formulación del indicador I.[PC 11.12]-05 "Media de participación efectiva en los cursos ofertados" de forma que su medición incremente las posibilidades de detección de oportunidades de mejora en la gestión del proceso. |
| Objetivos de la mejora | Crear herramientas que posibiliten a la Unidad de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión. |
| Recursos previstos | |
| Responsables de implantación | Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales |
| Previsión de Resultados | Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad. |
| Grado de prioridad | Media |



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.

La Unidad de Actividades Culturales va consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos.