



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC 11.12 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES] [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: Unidad de Actividades Culturales	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Coordinador de calidad de la Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 09/03/2017	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC11	I.[PC 11.12]-03	Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	UACU			103.0	106	118	65	152	NP	
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	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-05	Media de participación efectiva en los cursos ofertados	UACU			32.35	28,35	14,99	24,13	25,51	NP	
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	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-07	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	UACU			100	97,44	100	100	100%	100%	Cumplido



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

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-49-PC11PC03	Unidad de Actividades Culturales	60%	4,82	4,66	42,37%	4,5	4,48	47,06%	4,48	4,45
EP-50-PC11	Unidad de Actividades Culturales	33,83%	4,37	4,31	43,09%	4,21	4,21	29,41%	4,43	4,35
EP-51-PC11	Unidad de Actividades Culturales	100%	4,72	4,7	77%	4,83	4,75	56,36%	4,8	4,67

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

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

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	PC11	-	-	-	-	-	-	6

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.



No procede

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/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, en este ciclo la evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas ha aumentado notablemente respecto a la del año anterior, debido a que el equipo de gobierno ha planificado una proporción bastante mayor de actividades que la media de años anteriores; 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 ascenso en el porcentaje pasando de un 24,13 a un 25,51, sin duda debido al aumento del número de participantes en los cursos del Programa Universitario de Mayores; aunque también es de reseñar que el cómputo del indicador está incompleto ya que nos falta un dato de participación de un Taller de Teatro cuyo coordinador del curso no nos lo ha facilitado a pesar de habérselo requerido en repetidas ocasiones.

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 2016/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* han aumentado 5 puntos el porcentaje de participación (47,05 %) y el grado de satisfacción global sigue siendo alto (95,65%), teniendo un porcentaje de satisfacción de la percepción sobre la mejora del 95,45%.

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 96,72% frente a un 3,28% de insatisfacción. Mantienen un elevado porcentaje de satisfacción global y de percepción sobre la mejora. Las observaciones que aportan son numerosas y valorando muy positivamente al personal de la Unidad de Actividades Culturales, aunque también muestran sugerencias sobre su percepción de la actividad docente.

Finalmente en la encuesta del PDI del Programa Universitario de Mayores constatamos una tasa de respuesta del 56,36% con un porcentaje de satisfacción global y de percepción de la mejora del 100% también. Este año no ha habido observaciones.

No hemos recibido quejas ni sugerencias. Si seis felicitaciones a lo largo del año 2016.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

En este ciclo anual no hemos podido establecer sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio de la Unidad.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

La Unidad ha establecido el 90% como porcentaje de la media de satisfacción global de nuestros usuarios en las encuestas post-servicios que tenemos activas.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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 a lo largo de este ciclo de 2016 ha visto incrementado notablemente el volumen de las actividades, en cuya gestión de sus procesos se han observado y mantenido las acciones de mejora de ejercicios anteriores, pero no se ha podido acometer nuevas acciones de mejora en sus procesos.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	83-2016	Naturaleza de la mejora:	Tratamiento de Información directa de clientes
Proceso:	PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Establecer mecanismos que posibiliten la recogida directa de información de nuestros clientes tras prestarles servicios.		
Causa:	Recomendación por parte de la auditoría interna para valorar la conveniencia de establecer canales de comunicación o información directa de los clientes.		
Objetivo:	Crear herramientas que posibiliten a la Unidad de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión.		
Recursos:			
Responsable:	Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales		
Previsión de resultados:	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.		

Prioridad:	Media
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016
Desarrollo temporal:	Inicio: Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>En este ciclo de 2016 no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación mecanismos que posibiliten la recogida directa de información de nuestros clientes tras prestarles servicios. Consideramos que es muy importante el empleo de estos mecanismos, pero en las circunstancias actuales no disponemos de los recursos necesarios. Hemos analizado la posibilidad de automatizar la recogida de información a través de formularios que recojan esta información.</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Comité de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales	4	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Año	2017
Proceso/s	PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
Descripción de la mejora	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.	
Causa para su implantación	Tener encuestas en los cursos del Programa Universitario de Mayores pero con recogida de datos manual.	
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	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso	Año	2017
Unidad, si procede		
Naturaleza de la propuesta		

Denominación	
Descripción	
Objetivo de la propuesta	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

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

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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.