



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: 16/04/2018	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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-03	Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	Semestral	UACU	103.0	106	118	65	152	193	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.	Semestral	UACU	100	100	100	100	100%	100%	100%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-05	Media de participación efectiva en los cursos ofertados	Continua por curso realizado	UACU	32.35	28,35	14,99	24,13	25,51	25,61	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.	Trimestral	UACU	100	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.	Semestral	UACU	100	97,44	100	100	100%	100%	100%	Cumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	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	26,39%	4,53	4,69
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	24,89%	4,35	4,25
EP-51-PC11	Unidad de Actividades Culturales	100%	4,72	4,7	77%	4,83	4,75	56,36%	4,8	4,67	62,75%	4,58	4,55

Pulse sobre el código 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	-	-	-	-	-	-	14

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UACU](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.



A. Indicadores 2017/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 y del año 2016 que ya fue muy importante; 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 25,51 a un 25,61, sin duda debido al aumento del número de participantes en la oferta de cursos.

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 2017/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* ha descendido el porcentaje de participación (26,39 %), aunque el grado de satisfacción global sigue siendo alto (94,74%), teniendo un porcentaje de satisfacción de la percepción sobre la mejora con un índice del 100 %.

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 93,81% frente a un 6,19% 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 62,75% 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, 14 felicitaciones a lo largo del año 2017.

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 2017: (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 2017 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 2017.

Código:	83-2016	Naturaleza de la mejora:	Nueva encuesta post-servicio
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.		
Causa:	Tener encuestas en los cursos del Programa Universitario de Mayores pero con recogida de datos manual.		
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:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio 2017	Finalización: Diciembre 2017
Descripción de resultados obtenidos:	En este ciclo no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación de mecanismos que posibiliten el establecimiento de encuestas post-servicio que recojan la información de cursos y talleres de forma digitalizada, ya que no disponemos de los recursos necesarios para su diseño e implantación.		

**Verificación de resultados en auditoría, si
procede:**

No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).

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



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
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 2018.

Unidad	Unidad de Actividades Culturales	Año	2018
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 2018.

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

Proceso	Año	2018
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 2018*

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, aunque la presión ejercida por el gran volumen de actividades a gestionar por esta Unidad nos dificulta plantearnos acciones que supongan mejoras para nuestros procesos.