



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: Cargo: Coordinador de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-03	Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	Semestral	UACU	106	118	65	152	193	NP	232	
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	28,35	14,99	24,13	25,51	25,61	NP	20,54	
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	97,44	100	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 encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-49-PC11PC03	Unidad de Actividades Culturales	42,37%	4,5	4,48	47,06%	4,48	4,45	26,39%	4,53	4,69	47,73%	4,74	4,77
EP-50-PC11	Unidad de Actividades Culturales	43,09%	4,21	4,21	29,41%	4,43	4,35	24,89%	4,35	4,25	29,25%	4,34	4,27
EP-51-PC11	Unidad de Actividades Culturales	77%	4,83	4,75	56,36%	4,8	4,67	62,75%	4,58	4,55	59,18%	4,57	4,44

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 Felicidades
UACU	PC01	-	-	-	-	-	-	28

28 felicitaciones.

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

No procede

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

Se ha verificado el cierre de la no conformidad por la implantación del plan de mejora asociado.

Unidad	UACU	Año	2018
No conformidades de auditoría	1 EXTERNA		
% total de NC cerradas	100%		

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 2018/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 2017 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 descenso en el porcentaje pasando de un 25,61 a un 26,14, 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 2018/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* Se produce un incremento significativo en la tasa de participación (21 puntos porcentuales) con respecto al anterior ciclo de gestión, quizá motivado por la posibilidad de rellenar la encuesta a través del móvil, tras la migración a una nueva aplicación on line de gestión de encuestas. Se mantiene un índice de satisfacción global muy alto, así como la percepción sobre la mejora (100%). Hay algunas observaciones que valoran muy positivamente al personal de la Unidad de Actividades Culturales y aportan en algún caso algunas sugerencias.

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. La tasa de respuesta experimenta un ligero incremento (4 puntos porcentuales) con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. Las frecuencias por nivel de satisfacción son de un 92,75% frente a un 7,25% 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 se observa un ligero decremento en la tasa de participación (3 puntos porcentuales) con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. Constatamos una tasa de respuesta del 59,18% con un porcentaje de satisfacción global del 100% y de percepción de la mejora muy alto 92%. Este año ha habido observaciones que habrá que tener en cuenta.

No hemos recibido quejas ni sugerencias. Si, 28 felicitaciones a lo largo del año 2018.



--

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 2018: (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 2018 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 2018.

Código:	156-2018	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:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2019	Finalización: Diciembre 2019
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)

Código:	180-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos Humanos. RIESGOS
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción		
Causa:	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D1.- Escasez de RR.HH		
Objetivo:	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.		
Recursos:	Los que disponga Gerencia.		
Responsable:	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.		
Previsión de resultados:	Mejora en la prestación del Servicio		
Prioridad:	Alto		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2019	Finalización: Diciembre 2019
Descripción de resultados obtenidos:	La situación de la Unidad de Actividades Culturales es de permanente escasez de recursos humanos y de no adecuación de dichos recursos a las actividades planificadas por el órgano competente.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación).		



Código:	181-2018	Naturaleza de la mejora:	Catálogo de funciones. RIESGOS
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Hacer un catálogo de funciones y crear una dirección técnico-administrativa. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).		
Causa:	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D2.- No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo, y falta de dirección técnico-administrativa		
Objetivo:	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.		
Recursos:	Los que disponga Gerencia.		
Responsable:	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.		
Previsión de resultados:	Mejora en la prestación del Servicio		
Prioridad:	Alto		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Estamos pendientes de la resolución por Gerencia de la implantación de la nueva RPT, que supondría creación de una dirección técnico-administrativa, así como el diseño del catálogo de funciones.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	182-2018	Naturaleza de la mejora:	Herramientas informáticas. RIESGOS
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Proponer al Vicerrectorado TIC la implementación de herramientas de gestión cultural, (Symposium, Celama, de desarrollo propio, etc).		
Causa:	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. D3.- Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad		
Objetivo:	Adecuación de recursos en función de las funciones de la Unidad para la mejora en la prestación del servicio.		
Recursos:	Los que disponga Gerencia, Vicpro y Victic		
Responsable:	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales.		
Previsión de resultados:	Mejora en la prestación del Servicio		
Prioridad:	Alto		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2019	Finalización: Diciembre 2019

**Descripción de resultados obtenidos:**

Estamos analizando las posibles herramientas de gestión cultural para poder proponérselo a los órganos competentes.

Verificación de resultados en auditoría, si procede:

En proceso de implantación (se han realizado actuaciones, pero no está finalizado)



Código:	183-2018	Naturaleza de la mejora:	Procesos. RIESGOS
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Implantar un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados.		
Causa:	Debilidad detectada en Análisis DAFO y en la experiencia en la ejecución de los procesos. A2.- Inseguridad en la ejecución de los procesos		
Objetivo:	Documentar los procedimientos para mejorar en su ejecución a través del análisis de indicadores, registros, etc...		
Recursos:	Propios de la Unidad		
Responsable:	Miembros de la Unidad de Actividades Culturales y Gerencia.		
Previsión de resultados:	Mejora en la prestación del Servicio		
Prioridad:	Alto		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2019	Finalización: Diciembre 2019
Descripción de resultados obtenidos:	En este ciclo no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación de un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados, ya que no disponemos de los recursos humanos ni técnicos necesarios para su diseño e implantación. Aunque si venimos realizando reuniones para analizar nuestra prestación de servicios.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones, pero no está finalizado)		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
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 2019.

Unidad	Año	2019
Unidad de Actividades Culturales		
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 2019.

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

Proceso		Año	2019
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 2019*

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.