



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 11.12 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES

SERVICIO 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: Servicio de Actividades Culturales	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Coordinador de Calidad del Servicio de Actividades Culturales	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Esta información la incorpora cada Servicio/Unidad, según el formato de la plantilla del ejemplo.

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC02	I.[PC 02.11]-09	Porcentajes de expedientes económicos sin errores.	Trimestral	SACU	99,8	100%	99,82	99,98%	>=95%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.12]-05	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.	Trimestral	SACU	4	14	17	16	NP	19	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16-[SACU]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	Continua	SACU	Sin actividad	Sin actividad	Sin actividad	Sin actividad	100%	Sin actividad	Cumplido
PC11	I.[PC 11.12]-03	Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	Trimestral	SACU	65	152	193	232	NP	205	Cumplido
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.	Trimestral	SACU	100%	100%	100%	100%	SI	100%	Cumplido



Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC11	I.[PC 11.12]-05	Media de participación efectiva en los cursos ofertados	Continua por curso realizado	SACU	24,13	25,51	25,61	20,54	NP	23,84	Cumplido
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	SACU	100%	100%	100%	100%	SI	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.	Trimestral	SACU	100%	100%	100%	100%	SI	100%	Cumplido

SIGC-SUA



**UNIVERSIDAD DE
JAÉN**

**Informe de seguimiento de los procesos claves.
Ciclo de Gestión SIGC-SUA 2019**

INF-SPC-PC



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

La unidad no dispone de encuestas generales

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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	47,06%	4,48	4,45	26,39%	4,53	4,69	47,73%	4,74	4,77	Sin informe por incidencia informática		
EP-50-PC11	Unidad de Actividades Culturales	29,41%	4,43	4,35	24,89%	4,35	4,25	29,25%	4,34	4,27	Sin informe por incidencia informática		
EP-51-PC11	Unidad de Actividades Culturales	56,36%	4,8	4,67	62,75%	4,58	4,55	59,18%	4,57	4,44	Sin informe por incidencia informática		

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas, que deberá ser aportado por cada Servicio/Unidad.

11 felicitaciones.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SACU	PC11	-	-	-	-	-	-	11

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

No procede

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

INF-2019-CL-SACU

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

El balance que puede hacer el Servicio 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 decrecido ligeramente respecto a la del año anterior, aunque se mantiene a una cantidad muy elevada, debido a que el equipo de gobierno sigue planificando una programación excesivamente numerosa; 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 incremento en el porcentaje pasando de un 20,54 a un 23,84, 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 2019/tendencias:

No podemos hacer una valoración de las encuestas este año por la incidencia informática sucedida en este ciclo en la Universidad de Jaén y por lo tanto no se dispone de la información necesaria para emitir el informe.

No hemos recibido quejas ni sugerencias. Si, 11 felicitaciones a lo largo del año 2019.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por el Servicio/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, ya que hemos estado trabajando en el diseño de nuevas encuestas.

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 2019: (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 2019 ha visto cómo se mantiene un volumen elevado 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.

C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

El análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de los riesgos nos lleva a las siguientes conclusiones:

- El Servicio de Actividades Culturales sigue contando con escasez de recursos humanos y una elevada carga de trabajo que sigue generando inseguridad en la ejecución de los procesos, está pendiente la implementación de la nueva RPT, donde se ha incluido la incorporación de un Técnico Especialista de Actividades Culturales. En cuanto a la excesiva carga de trabajo se ha comunicado a los órganos competentes y está pendiente de su estudio por los mismos.
- Respecto a la falta de dirección técnico-administrativa si se ha resuelto con el nombramiento de Director del Servicio de Actividades Culturales.
- La elevada planificación de actividades culturales no permite que la distribución de responsabilidades y tareas sea acorde con la estructura organizativa del Servicio. Sigue pendiente de realizarse un catálogo de funciones
- Siguen faltando herramientas adecuadas de gestión de los TIC, aunque se ha solicitado al órgano competente no ha sido programada su diseño e implementación.
- También queda por analizar e implantar un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados.

El análisis de la eficacia de las acciones de mejora derivadas de las oportunidades de mejora nos lleva a las siguientes conclusiones:

- Durante 2019 se ha puesto en marcha el nuevo Servicio de Actividades Culturales y aunque necesita de un período de adaptación parece que la nueva organización del personal adscrito al mismo supone una mejora. Evidentemente sigue dependiendo de la planificación de actividades por parte del equipo de gobierno y ello impone elevadas cargas de trabajo que no se adaptan a los recursos humanos disponibles.
- Por otro lado, se ha sistematizado a través de la web la comunicación de los requisitos para obtener el certificado de aprovechamiento de los cursos de formación a través del programa FoCo "Cultura y Deporte" y su Diploma de Extensión Universitaria.
- Respecto al avance en el desarrollo de las acciones y propuestas de mejora planteadas en el ciclo anterior concluimos que, a pesar de haber sido un año muy difícil con la constitución como Servicio y las bajas por enfermedad de la mitad del personal del mismo, se ha avanzado en el diseño de las encuestas y su puesta en marcha para el ciclo 2020.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	SACU-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Servicio de Actividades Culturales		
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.		
Objetivo de la mejora: (2)	Crear herramientas que posibiliten al Servicio de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión.		
Recursos previstos: (3)			
Responsable de implantación:	Coordinador de calidad del Servicio de Actividades Culturales		
Previsión de resultados:	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	Estamos gestionando con el SPE el diseño de esta encuesta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Oct 2019	Finalización: Dic 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	En proceso		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Servicio de Actividades Culturales	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad del Servicio de Actividades Culturales		4	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:		Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:			
Unidad/es:			
Descripción de la mejora:			
Causa para su implantación:			
Objetivo de la mejora: (2)			
Recursos previstos: (3)			
Responsable de implantación:			
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:(4)			
Planificación de la implantación (5)			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta			



Denominación	
Descripción:	
Objetivo de la propuesta)	

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	
Naturaleza de la propuesta	
Procesos	
Descripción:	
Justificación/Obejtivos	

* En su caso, adjuntar 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.

El Servicio de Actividades Culturales sigue 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.