

## CONTROL DE AUTORIZACIONES

<b>FIRMA DEL GERENTE, O FIRMA DEL RESPONSABLE DE CALIDAD</b>	
--	--

## FICHA DE VERIFICACIÓN

<b>RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN:</b>  Luis Espinosa de los Monteros Moreno	<b>FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN:</b>  Programa auditoria interna
--	--

<b>MÉTODO DE VERIFICACIÓN:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificación del mapa de necesidades de encuestas e instrucción técnica de desarrollo del procedimiento de encuestas.</li><li>2. Verificación de la revisión de la identificación de necesidades, expectativas y factores de calidad de las partes interesadas, que servirá de entrada para la revisión y diseño de encuestas y contrastar los resultados obtenidos.</li><li>3. Verificación de la revisión de las encuestas del Servicio para los asistentes a las actividades programadas, y el control establecido para los asistentes a las actividades programadas</li></ol>
--

<b>EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS:</b>  No se ha podido verificar su cierre, ya que las acciones previstas según la planificación de las acciones correctivas no se han realizado. Se recomienda acometer de forma inmediata las acciones previstas para permitir su cierre antes de final de ciclo.  <b>Verificación 03/05/2021</b> El Servicio de Actividades Culturales INFORMA: El año 2020 ha sido un año muy difícil en la gestión de nuestros procesos, con múltiples y constantes cambios, manteniendo una alta programación de actividades presenciales y no presenciales, teniendo a todo el equipo del Servicio de Actividades Culturales en permanente adaptación a nuevas situaciones, buscando alternativas presenciales y soluciones digitales para los procesos de gestión de las actividades. Aunque hemos analizado posibles mapas de necesidades de encuestas de satisfacción, nos ha sido imposible acometer esta acción correctiva.  Si hemos tenido que establecer, siguiendo las directrices sanitarias durante la pandemia, medidas de control de asistencia a las actividades. Se ha contratado los servicios de una aplicación de gestión de entradas a eventos, lo cual ha requerido formación y adaptación del personal del servicio.  Tenemos previsto, en la medida de la disponibilidad horaria del personal, acometer esta acción correctiva a lo largo de este 2021, así como elaborar una instrucción técnica, poniendo en marcha las encuestas de satisfacción para los asistentes a las actividades programadas.  Según el Informe anterior, cuando establezcamos el mapa de necesidades de encuestas de satisfacción y las pongamos en marcha, procederemos a valorar en próximos ciclos la identificación de necesidades, expectativas y factores de calidad de nuestros clientes, como entrada para la revisión y diseño de encuestas, así como contrastar los resultados obtenidos.
--

<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:</b>  Luis Espinosa de los Monteros Moreno	<b>FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>  03/10/2019  No conformidad abierta para el próximo ciclo 2020  03/05/2021  No conformidad abierta para el próximo ciclo 2021	