



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Actividades Culturales

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 11.12 Gestión de las actividades culturales

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Actividades Culturales

4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.

5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
2. Miembros de la comunidad universitaria.
3. Instituciones Públicas y Privadas.



4. Demandantes externos de participación en actos, eventos y actividades organizados por la Universidad de Jaén.
5. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad de Jaén.
6. Medios de comunicación social.
7. Sociedad en general.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un porcentaje de oferta ejecutada de al menos un 90% respecto a la oferta ejecutada de años anteriores (1, 2, 3, 4, 7).
- Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un nivel de cumplimiento de al menos el 90% en su ejecución (1, 2, 3, 4, 7).
- Alcanzar al menos un 60% del grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por esta Unidad, incorporando los resultados de los análisis de datos de las encuestas a la gestión de la programación de las actividades culturales (1, 2, 3, 7).
- Todas las solicitudes realizadas por usuarios de diplomas, certificaciones e informes de actividades gestionadas por la Unidad, serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días laborables desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).
- Todas las inscripciones/matriculas registradas por la Unidad (en actividades con control de asistentes), serán tramitadas en un plazo no superior a 5 días laborables desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).
- Comunicar los datos básicos de las actividades inminentes con un mínimo de un día de antelación a través de la página web de la Universidad, de al menos un 90% en relación al total de actividades ofertadas (1, 2, 3, 4, 6, 7).
- Resolver en el mismo día las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, salvo que las mismas requieran de un informe superior (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).
- Tramitación de los expedientes económicos en un plazo máximo de 5 días, salvo incidencias imprevistas (1, 2, 3, 5).

7.- Resultado esperado

Mejora en la gestión de la Servicio de Actividades Culturales para la adaptación a la Norma ISO 9001:2015.



Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas:
- Porcentaje de quejas respondidas

- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias:
- Porcentaje de sugerencias respondidas:

- Nº de felicitaciones: 0

11.- No-conformidades internas y de auditoría

[Acceso a la carpeta con la documentación](#)

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)



14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

No procede

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

[Acceso a la carpeta de registros/evidencias](#)

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

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 pandemia de COVID-19 en este ciclo ha supuesto un reto para este servicio forzando nuestra adaptación a los nuevos requisitos y normativas cambiantes para la gestión de las actividades culturales. Se ha constatado que el personal de este servicio se ha esforzado para cumplir los objetivos, compromisos e indicadores con la mayor eficacia y eficiencia posibles a pesar de todas las dificultades y la presión por mantener una amplia programación cultural y, sobre todo, por una de



los factores más importantes de nuestros procesos: los plazos perentorios de cada una de las actividades culturales planificadas, con un día y hora inaplazable para su implementación.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Todo ello ha conllevado que los procesos gestionados por este servicio hayan implementado numerosas adaptaciones en un plazo muy corto de tiempo, cumpliendo con los requisitos de calidad. Se ha llevado a cabo un trabajo a distancia y presencial, acercando la programación de actividades culturales a sus usuarios con medidas de distanciamiento social, de desinfección de elementos y recursos necesarios para su puesta en marcha, búsqueda e implementación de herramientas informáticas para la gestión del control de acceso de los usuarios o para la difusión de las actividades.

20.- Análisis resultados indicadores.

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 en número 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 y más teniendo en cuenta los requisitos precisos para su puesta en marcha; 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 una ligera disminución en el porcentaje pasando de un 23,84 a un 20,63, sin duda debido a la situación pandémica que ha obligado a hacer los cursos y talleres de forma online, lo que ha implicado que los interesados en los cursos/talleres además requerían cierta cualificación y equipamiento informático para seguir los mismos.

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 el Servicio 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.



21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En este ciclo anual no hemos podido poner en marcha las encuestas de satisfacción de clientes.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

No hemos recibido quejas, ni sugerencias, ni felicitaciones a lo largo del año 2020.

23.- Análisis de No Conformidades.

INFORMACIÓN SOBRE NO CONFORMIDADES

SACU_NCI_PC11_2019_1

FICHA NO CONFORMIDADES / ACCIONES CORRECTIVAS. INTERNAS

DESCRIPCIÓN:

El Servicio no ha remitido en plazo la información necesaria para realizar la auditoría interna.

Evidencia:

CAUSA:

Este Servicio tiene que gestionar un gran número de actividades culturales (205 en el año 2019), con un equipo de trabajo reducido (tres técnicos y un administrativo) ha sufrido además la baja por enfermedad de dos técnicos (uno desde mediados de noviembre de 2019 y el otro desde principio de enero de 2020, y ambos hasta mediados de febrero de 2020), aunque se cubrió la primera baja con un técnico interino, que desconocía todos y cada uno de nuestros procesos; por tanto el técnico restante.

El Director de Servicio – Técnico Superior de Actividades Culturales ha tenido que suplir la labor de los otros dos técnicos, empleando muchas jornadas de tarde para gestionar adecuadamente los procesos que requerían la gestión de las actividades planificadas y programadas por el equipo de gobierno, y que inminentemente se tenían que ejecutar, siendo físicamente imposible disponer del tiempo suficiente para preparar la documentación necesaria solicitada para la auditoría interna.

ACCIÓN PROPUESTA

ACCIÓN:

Solicitud formal al equipo de gobierno en la que se indique que la planificación de actividades se adecúe a los recursos humanos del Servicio de Actividades Culturales, y no a las expectativas de oferta cultural.

INFORME:

El año pasado hubo reunión con el Gerente y Vicegerente de Personal para tratar el problema de la escasez de recursos humanos para poder afrontar la gestión e implementación de la programación de actividades culturales planificadas por el Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deporte, del que depende el Servicio de Actividades Culturales. La respuesta fue que la “Relación de puestos de trabajo” está cerrada y no es asumible por la universidad la incorporación de nuevos efectivos de personal al servicio. No hay evidencia de esta reunión.



Por otro lado, en sucesivas reuniones de trabajo con los responsables del Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deporte, se le ha planteado la necesidad de adaptar la planificación de actividades culturales a los recursos del servicio a lo que nos han transmitido su interés en hacerlo posible, de hecho desde el período de confinamiento se ha reducido sensiblemente el número de actividades, aunque nos hemos visto sobrepasados igualmente por las dificultades que nos ha planteado adaptarnos al nuevo entorno de trabajo con la pandemia:

- Hemos tenido que reformular todas las actividades, suspender muchas, volver a plantearlas en otro momento posterior, ...
- Hemos tenido y tenemos que adaptar todas las actividades a los nuevos requisitos sanitarios y a las normativas cambiantes, según circunstancias, a lo largo del tiempo.
- Hemos tenido y tenemos que buscar, formarnos y poner en marcha nuevos procedimientos y plataformas para gestionar la difusión de las actividades (difusión a través de un newsletter por correo electrónico mediante suscripción), la inscripción a las mismas o el control de la asistencia a los eventos (plataforma de gestión y venta de entradas).

No hay evidencias de estas reuniones. A partir de marzo de 2020, durante el confinamiento y posterior, ha supuesto una situación de alto desconcierto y respuesta inmediata a las dinámicas producidas. Estamos constantemente replanteando nuestros procesos y adaptándolos a la situación cambiante.

SACU_PAC_1A_EXP20100248ER03_abril 2019

INFORME DE NO CONFORMIDAD

PROCEDENTE DE: Auditoría de 2º seguimiento de certificación

Nº: 01A/2019

Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03

DESCRIPCIÓN:

En algunos casos no se muestra el origen de los datos evidenciados en los indicadores de procesos del SACU (tiempos de emisión de certificados e informes).

CAUSA:

En algunos casos no se ha registrado correctamente el origen de los datos de la emisión de informes, diplomas y certificados, porque no se han seguido adecuadamente los criterios verbales inicialmente previstos.

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

Hemos programado una serie de reuniones del Servicio de Actividades Culturales en las que está previsto preparar una instrucción técnica y adoptar unos criterios únicos y mediante IT, para el registro de las evidencias de los tiempos de emisión de informes, diplomas y certificaciones.

INFORME:

Hemos procedido a reunirnos para preparar la Instrucción Técnica y adoptar unos criterios únicos para el registro de evidencias de los tiempos de emisión de informes, diplomas y certificaciones:

“IT.[PC 11.12]-02. Gestión del procedimiento de tramitación de diplomas, certificaciones e informes de actividades culturales”, con el objeto de establecer unos criterios objetivos sobre el procedimiento para elaborar diplomas, certificaciones e informes de actividades, hasta su posterior envío al órgano competente para su visado.

También hemos establecido unas “hojas de cálculo” para registrar los tiempos de emisión de dichos diplomas, certificados e informes:



1. Hoja de cálculo de registro de la emisión de diplomas procedentes de cursos y talleres del Programa Universitario de Mayores.
2. Hoja de cálculo de registro de la emisión de diplomas procedentes de los cursos FoCo "Diploma de Extensión Universitaria", de Formación Complementaria de la UJA.
3. Hoja de cálculo de registro de la emisión de certificados e informes procedentes de intervinientes o ponentes en actividades culturales organizadas por el Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deporte, al finalizar las mismas o a petición de los interesados.

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

Una vez aprobada la instrucción técnica procederemos a revisar las mediciones de este ciclo para corregir sus resultados y comunicarlo al SPE.

INFORME:

Estamos procediendo a revisión de mediciones para corregir resultados y comunicarlo al SPE.

SACU_PAC_1D_EXP20100248ER03_abril 2019

INFORME DE NO CONFORMIDAD

PROCEDENTE DE: Auditoría de 2º seguimiento de certificación

Nº: 01D/2019

Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03

DESCRIPCIÓN:

No se está evaluando el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por el SACU, siendo un requisito de calidad derivado de las necesidades y expectativas de los grupos de interés establecido en el Anexo VI del PC 11.

CAUSA:

No se ha sistematizado la gestión de todas las encuestas de las actividades que realiza el Servicio de actividades culturales. Así como las necesidades de la Universidad sobre el sistema de control de asistencia, por lo que estas se realizan fundamentalmente en la programación de los cursos de mayores y otras con efectos académicos (reconocimientos de créditos).

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

Hemos programado una serie de reuniones del Servicio de Actividades Culturales en las que está previsto acometer las acciones de mejora.

Se incluirá un mapa de necesidades de encuestas de satisfacción (siguiendo la recomendación general del Informe de Auditoría), así como la identificación, según instrucciones de dirección, de control sobre aquellas actividades de cultura universitaria.

Una vez disponible, se preparará una instrucción técnica y se revisará y diseñarán las encuestas de satisfacción para los asistentes a las actividades programadas, así como el control de asistencia de las actividades gestionadas por el SACU, según el mapa de necesidades.

INFORME:

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.

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:

Con el mapa de necesidades realizado, procederemos a valorar la necesidad de revisión de la identificación de necesidades, expectativas y factores de calidad de nuestros clientes, que servirá de entrada para la revisión y diseño de encuestas y contrastar los resultados obtenidos.

INFORME:

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.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Respecto a la recomendación de "actualizar la documentación del proceso, incorporando un documento clave en la gestión de las actividades culturales como es la ficha de planificación, además de otros aspectos que se consideren necesarios para reflejar las actividades que desarrollan, utilizando también para procedimientos específicos las Instrucciones Técnicas", hemos de decir que estamos desarrollando un modelo de ficha de planificación compartida en red, a falta de aplicación informática solicitada al Servicio de Informática que facilite la gestión de los procesos y la obtención automática de los indicadores.

Respecto a las dos No Conformidades de Auditoría Externa y su recomendación de acometer de forma inmediata las acciones, hemos de decir que una ya está implantada y la otra se encuentra en proceso de implantación.

En cuanto a las mediciones de los indicadores si se están realizado las mediciones en cada ciclo.

En la cuarta recomendación estamos analizando la posibilidad de homogeneizar los dos requisitos de asistencia y no desglosar en dos indicadores, ya que se refieren a lo mismo y además tienen sus mediciones parciales incluidas. Es más este año con la oferta formativa no presencial en ambos tipos de cursos (PUM y FOCO) se ha igualado las proporciones de número de matriculados/inscritos.

En cuanto a la última recomendación es cierto que vamos muy retrasados en la entrega de información para la auditoría interna y pedimos disculpas, pero los plazos cortos con los que trabajamos para gestionar las numerosas actividades culturales nos absorben todo nuestro tiempo. Evidentemente tenemos que analizarlo y estudiar posibles acciones de mejora, aunque



si no se rebaja la planificación de actividades por parte del equipo de gobierno se hace difícil mejorar.

25.- Análisis de encuestas de personas.

No tenemos encuestas de personas

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad que tenemos asociados a los indicadores de nuestros procesos se han cumplido todos.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

No tenemos acciones de mejora.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

No tenemos acciones de mejora.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No se aportan.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)



Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

Propuestas encuestas postservicio : Para este ciclo no se ha realizado la medición. Pendiente de revisión de la encuesta

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

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 y se mantiene el compromiso con la calidad del personal del Servicio de



Actividades Culturales, como lo evidencian los excelentes resultados que muestran los indicadores, aunque la presión ejercida por los condicionantes provocados por la pandemia del COVID-19 y los plazos perentorios que tenemos para gestionar el elevado volumen de actividades nos plantea muchas trabas para sacar adelante nuestros procesos.