

<b>FICHA DE VERIFICACIÓN</b>	
<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>  <p><b>Auditoría 03/10/2019</b></p> <p>No se ha podido verificar su cierre, ya que las acciones previstas según la planificación de las acciones correctivas no se han realizado.</p> <p>Se recomienda acometer de forma inmediata las acciones previstas para permitir su cierre antes de final de ciclo.</p> <p><b>Auditoría 03/05/2021</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Auditoría 16/05/2022</b></p> <p><b>Se ha requerido al Servicio de Actividades Culturales las evidencias de la realización de las acciones correctivas, no aportando a fecha de auditoría la documentación.</b></p> <p><b>La No Conformidad se mantiene abierta para el próximo ciclo de gestión.</b></p>	

<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:</b>	<b>FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN:</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>  <b>03/10/2019</b>  <b>No conformidad abierta para el próximo ciclo 2020</b>  <b>03/05/2021</b>  <b>No conformidad abierta para el próximo ciclo 2021</b>  <b>16/05/2022</b>  <b>No conformidad abierta para el próximo ciclo 2022</b>	