

FICHA DE VERIFICACIÓN NO CONFORMIDAD PROCEDENTE DE: Auditoría de.- seguimiento de certificación N°:

RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN: Antonia Chica Rubio	FECHA PREVISTA DE VERIFICACIÓN: Programa de auditoría interna
---	---

MÉTODO DE VERIFICACIÓN:

1. Verificación del mapa de necesidades de encuestas e instrucción técnica de desarrollo del procedimiento de encuestas.
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.
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

EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS:

Auditoría 03/10/2019- Auditor Luis Espinosa de los Monteros Moreno

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.

Auditoría 03/05/2021 Auditor Luis Espinosa de los Monteros Moreno

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.

Auditoría 16/05/2022 Auditor Luis Espinosa de los Monteros Moreno

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.

La No Conformidad se mantiene abierta para el próximo ciclo de gestión.

Revisión 22-02-2023. Auditora Antonia Chica Rubio

Se recibe por parte del Servicio de Actividades culturales **la ficha correctiva** donde se indica:

“Hemos analizado en un informe un mapa de necesidades, así como una propuesta para una de las encuestas, que requiere revisión y confirmación para su puesta en marcha. Ante la dificultad para encontrar disponibilidad de tiempo para poder llevar a cabo las reuniones necesarias para acometer las acciones de mejora anteriormente indicadas, así como no haber lanzado las encuestas que estaban previstas en anteriores ciclos por no cumplir los requisitos de las propuestas por el equipo de gobierno, nos comprometemos a finalizar la ejecución de estas acciones correctivas en este ciclo.

Se recibe por parte del SACU **MAPA DE NECESIDADES DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A ASISTENTES DE ACTIVIDADES, CON DE CONTROL DE ASISTENCIA”**

EVIDENCIAS Y REGISTROS CONSTATADOS:

- Ficha correctiva
- Mapa de necesidades de realización de encuesta.

Según la ficha correctiva ante la dificultad para encontrar disponibilidad de tiempo para poder llevar a cabo las reuniones necesarias para acometer las acciones de mejora anteriormente indicadas, así como no haber lanzado las encuestas que estaban previstas en anteriores ciclos por no cumplir los requisitos de las propuestas por el equipo de gobierno, el Servicio de Actividades Culturales se compromete a finalizar la ejecución de estas acciones correctivas en este ciclo.

FIRMA DE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:

+

FECHA CIERRE DE LA VERIFICACIÓN:

OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES:

03/10/2019

No conformidad abierta para el próximo ciclo 2020

03/05/2021

No conformidad abierta para el próximo ciclo 2021

16/05/2022

No conformidad abierta para el próximo ciclo 2022

22/02/2023

No conformidad abierta