

Carta de Servicios de la Empresa Pública de gestión
de Programas Culturales

INFORME DE SEGUIMIENTO 2015



INTRODUCCIÓN DEL INFORME

0.1 - Descripción del Servicio

Carta de Servicios

Carta de Servicios de la Empresa Pública de gestión de Programas Culturales

Organismos

Consejería de Educación, Cultura y Deporte

Unidad responsable

Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales

Publicación en BOJA

BOJA nº 245 de 21/12/2006, aprobada mediante Resolución de 13 de diciembre de 2006

Folleto Divulgativo

Distribuidos a todos los centros de la Agencia.

Publicado en la página web de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales. Publicado en la intranet de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales.

Publicado en la página web de la Consejería de Cultura.

Dirección web

www.aaiicc.es

Cargo Responsable

MARIA DEL CARMEN DIEZ RUIZ

Equipo de Trabajo:

Esther Fernández Muñoz

MARIA DEL CARMEN DIEZ RUIZ

David Peral

Fecha Inicio Elaboración:

31/03/2015

0.2 - Documentación analizada

Informes mensuales de seguimiento de indicadores.

Informe anual de Revisión por la Dirección.

Mapa de procesos, fichas de procesos y documentación relacionada.

Nº	Actividad	Responsable	Fecha
1	Revisión Anual de todos los datos por la Dirección	Alberto Mula Sánchez	27/03/2015
2	Seguimiento trimestral del Plan del Mejora	Ignacio Sánchez Palazón	15/02/2015
3	Seguimiento mensual de los datos arrojados por los indicadores	Ignacio Sánchez Palazón	15/01/2015
4	Auditoría Interna Sistema de Gestión	Ignacio Sánchez Palazón	11/11/2014

5	Auditoría Externa Sistema de Gestión	Alberto Mula Sánchez Palazón	26/11/2014
6	Definición de planes de mejora (objetivos de mejora)	Ignacio Sánchez Palazón	27/03/2015



DIMENSIÓN DEL SERVICIO

1.1 - Análisis de los elementos de la información

¿Considera que es adecuada la actual definición de los servicios para su comprensión por la persona usuaria?

Sí

Observaciones

Están definidos los servicios para su comprensión por el usuario.

Considera que el lenguaje de la carta es accesible para la persona usuaria del Servicio?

Sí

Observaciones

Sí. Se han evitado además textos largos o complejos para facilitar su comprensión y el lenguaje es sencillo y comprensible para los usuarios.

En el caso que existan unidades orgánicas que ofrezcan servicios similares, delegaciones, bibliotecas, etc) ¿la definición de su carta mantiene parecidas características en cuanto a definición de servicios y compromisos?

Sí

Observaciones

Mantiene la coherencia en cuanto a la definición de los servicios y compromisos de unidades orgánicas con servicios similares.

Verificación de las indicaciones para acceder a los servicios.

a) Acceso presencial (Dirección, líneas de transporte, mapa de situación, horarios de atención

Sí

b) Acceso telefónico (verificar horarios de atención y teléfonos)

Sí

c) Acceso telemático

Sí

Observaciones

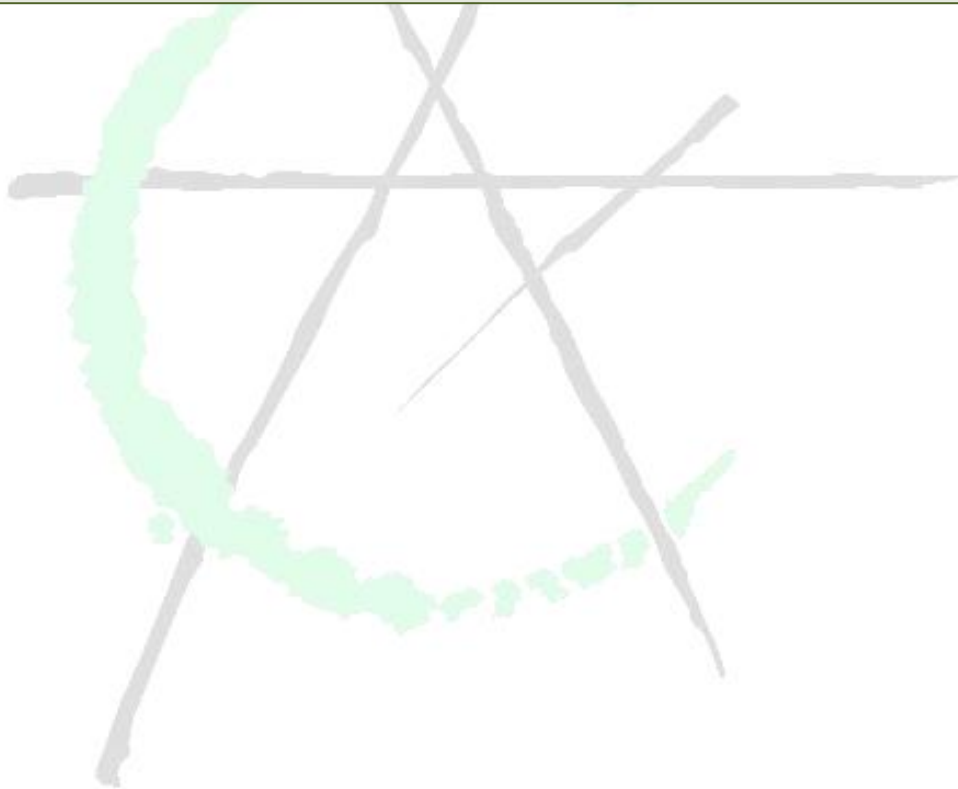
Se incluye únicamente la dirección de los Servicios Centrales y la página web de la Empresa, en la página web se indican cada una de las direcciones, página web, teléfonos y correos electrónicos de los distintos centros o programas.

1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

La única incidencia detectada es la actualización de la dirección de los Servicios Centrales debida al traslado de la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales al Edificio Estadio Olímpico. También se ha modificado la razón social, pasa a denominarse Agencia Andaluza de Instituciones Culturales y la dirección de la página web. Seguimos trabajando en la actualización de la Carta de

Servicios.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
1	Modificar la dirección de la página web	Alberto Mula Sánchez	Alta
2	Modificar la razón social	Alberto Mula Sánchez	Alta
3	Actualización de la dirección de los Servicios Centrales debida al traslado de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales al Edificio Estadio Olímpico. Hay que modificar también teléfonos, correo electrónico y formas de acceso y transportes.	Alberto Mula Sánchez	Alta



DIMENSIÓN DE LA CIUDADANÍA

2.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Canales o mecanismos de participación de la ciudadanía para la mejora del servicio. (Señale qué canales de la lista tiene relacionados)

Libro de Sugerencias y reclamaciones.

Sí

Reuniones periódicas con grupos de usuarios

No

Especificar periodicidad

Ninguna

Mediante escritos o comunicaciones dirigidos a una dirección concreta de correo electrónico

Sí

Mediante la participación en foros, seminarios, u otros lugares de encuentro

Sí

Especificar periodicidad

Anual

Mediante la participación en comisiones mixtas con otras entidades públicas y/o privadas

No

Especificar periodicidad

Ninguna

¿Se han definido los derechos de la ciudadanía?

Sí

Los derechos de la Carta son los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común?

Sí

¿Se han definido derechos específicos a partir de la normativa específica que afecta al servicio?

No

¿Se han definido las obligaciones que deberá observar la persona usuaria para acceder al servicio?

No

Observaciones

Se deben incluir, cuando se actualice la Carta de Servicios, derechos específicos y obligaciones para los usuarios de nuestros servicios. Algunos de los derechos específicos están incluidos como compromisos (derecho a ser informados con la suficiente antelación de la oferta cultural programada).

Mecanismos de comunicación e información. ¿Ha establecido mecanismos de comunicación con la ciudadanía o usuario/a del servicio?

Buzones de correo electrónicos generales

Sí

Buzones de correo electrónico específicos según materia a tratar

Sí

Teléfonos de consulta

Sí

Posibilidad de acceso a través de la Web (bases de datos, seguimiento de su expediente, posibilidad de iniciar trámites, acceso a documentos normalizados necesarios para la tramitación, acceso a documentos informativos, manuales, etc.)

Sí

Publicaciones periódicas

No

Folleto explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos

Sí

Plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites

Sí

SMS para la comunicación del estado de los expedientes, nuevos servicios, etc.

No

Espacios específicos en Internet para el acceso a datos de interés del servicio

Sí

Observaciones

Muchos de los servicios tienen su propia página web. Desde estas páginas pueden realizarse trámites, acceder a datos de interés de los servicios, consultar bases de datos, etc. Se puede acceder a estas páginas desde la general de la Agencia, que hay que modificarla en la Carta de Servicios publicada.

2.2 - Dimensión de la calidad

Elementos tangibles:

Se ha definido un indicador asociado a esta dimensión relacionado con la actualización al menos cada tres años de los folletos informativos de la Red de Espacios Culturales de Andalucía (RECA), la denominación de estos espacios se ha modificado antes eran Yacimientos Arqueológicos.

Fiabilidad:

Varios de los compromisos adquiridos por la Agencia están asociados con esta dimensión, son aquellos relacionados con el cumplimiento de las programaciones de las actividades culturales gestionadas por la Agencia.

Capacidad de respuesta:

Los compromisos asociados a esta dimensión son los relacionados con la difusión de las programaciones de las actividades culturales con la suficiente antelación, como factor clave de nuestros servicios y derecho de los usuarios a estar informados. Estos compromisos también pueden estar vinculados a la fiabilidad.

Seguridad:

Ninguna

Empatía:

Ninguna

2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

Se han asumido muchos compromisos vinculados a la participación de los ciudadanos, comprometiéndonos a mejorar los servicios culturales prestados, evaluando externamente todas las actividades culturales gestionadas.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DE PROCESO

3.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

¿Dispone de algún tipo de certificación en materia de calidad?

SI

Tenemos certificado nuestro Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 desde el año 2007.

¿Dispone de algún premio o reconocimiento en materia de calidad por parte de alguna organización externa?

NO

Definición de los procesos de prestación del servicio

Se ha implantado y certificado el Sistema de Gestión por procesos, de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Se ha definido el Mapa de Procesos, se han elaborado todos los procedimientos necesarios para su gestión, se han creado fichas de procesos, con toda la información necesaria para la consecución de la mejora continua y asegurar el funcionamiento eficaz de cada uno de los procesos definidos.

Definición del proceso de seguimiento de los compromisos

Se realiza seguimiento de cada uno de los compromisos asumidos y se ha implementado el proceso de "Mejora Continua" para asegurar el tratamiento de cualquier incumplimiento detectado estableciendo las acciones correctivas y /o preventivas necesarias.

Definición del proceso de difusión del cumplimiento de los compromisos.

En el proceso de "Comunicación" implementado en la Agencia se establece la necesidad de mantener reuniones mensuales en cada una de las Unidades para comunicar a todas las personas integrantes el grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores relacionados con sus actividades, asegurando la mejora continua del desempeño de la Unidad.

Definición del proceso de medición de las expectativas/satisfacción de la persona usuaria del servicio

Se ha implementado un Procedimiento de Gestión PG08 "Medida de la Satisfacción del Usuario" donde se establece la sistemática seguida para obtener información sobre la satisfacción de los usuarios y utilizar esta información como realimentación en el proceso de mejora continua. También se realizan medidas indirectas de la satisfacción de los usuarios a través de las quejas y sugerencias recibidas.

3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Se considera necesario publicar en la página web de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales los datos de los indicadores establecidos en la Carta de Servicios y consecución de los compromisos asumidos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
1	Publicar en la web de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales, los valores obtenidos en el seguimiento de los indicadores establecidos en la Carta de Servicios.	Alberto Mula Sánchez	Alta

DIMENSIÓN DE COMPROMISO

4.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Correlación Servicio - Compromiso - Indicador. ¿Están relacionados los Servicios citados en la carta, con sus respectivos compromisos, y éstos a su vez con sus indicadores correspondientes?

Sí

Observaciones

Existe una correcta correlación entre los servicios, la identificación de los compromisos y los indicadores asociados a cada uno de ellos.

¿Considera que se han definido los compromisos de manera comprensible y objetiva?

Sí

Observaciones

Existe una definición clara y objetiva de los compromisos asumidos.

Definición de compromisos que aporten valor

Todos los compromisos asumidos aportan valor. La mayoría de ellos están asociados a la medición de la satisfacción de los usuarios. Estas medidas nos permiten mejorar aquellos aspectos menos valorados y potenciar los más valorados. Vamos a obtener también, de los resultados de las encuestas, qué aspectos de los incluidos en cada uno de los cuestionarios realizados, para las distintas actividades gestionadas, tienen mayor importancia para los usuarios, para centrar nuestros esfuerzos en mejorar estos aspectos.

El resto de compromisos están asociados al cumplimiento de las programaciones difundidas y a la difusión con la suficiente antelación de dichas programaciones.

4.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Se han definido nuevos compromisos no incluidos en la Carta de Servicios, a los que se está realizando un seguimiento del grado de consecución. Se ampliarán los compromisos asumidos en la próxima actualización de la Carta de Servicios.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DEL INDICADOR

5.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

PERTINENCIA

Se incluyen indicadores claros para cada uno de los compromisos asumidos.

INDEPENDENCIA

Se ha definido un estándar de calidad para cada uno de los indicadores de eficacia establecidos. No se incluyen estándares de calidad para los indicadores de actividad o aquellos que son necesarios para el cálculo y análisis de otro indicador.

PRECISIÓN Y MÉTODO DE CÁLCULO

Todos los indicadores están descritos como ratios, menos los de actividad.

FACTIBILIDAD

Los datos son enviados mensualmente por los responsables de cada uno de los procesos establecidos al área de Calidad para su seguimiento mensual. Además son revisados tanto en las auditorías internas como en las externas.

PERIODICIDAD

Casi todos tienen una periodicidad mensual.

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Se han definido para los indicadores de eficacia únicamente.

5.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Se incluirán nuevos indicadores cuando se actualice la Carta de Servicios. Estos ya están definidos, se les está realizando el seguimiento y se están analizando los datos obtenidos.

Con el objetivo de verificar la monitorización de indicadores y el nivel de cumplimiento de los compromisos pueden consultarse los valores de indicadores en el Cuadro de Mandos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

FECHA Y FIRMA

En Sevilla, a 31 de marzo de 2015

Fdo: MARIA DEL CARMEN DIEZ RUIZ

