

AA.CC. -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
ACP01.3 Asistencia media a las actividades culturales de los cursos de verano	Conocer el alcance e interés de la programación cultural de verano para, alumnos, profesores y el público en general, así como conocer si se hace una buena difusión de las actividades.	Suma de los asistentes a las actividades culturales de verano / aforo total de las actividades culturales de los cursos de verano	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	102,08%	> 70%
ACPPC01.1 Satisfacción media de proveedores	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto a la atención recibida desde el área de cultura	suma el grado satisfacción de los proveedores encuestados/ nº total de proveedores encuestados 64/13 = 4,92	Gerencia	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	4,92	>3,5
ACPPC01.2. Tiempo medio de respuesta de confirmación de la recepción de las inscripciones de participación en los concursos que se convoquen desde el Área de Acción Cultural de la UNIA durante la fase de inscripción al concurso	Dar un buen servicio de atención al usuario	suma de días de demora en respuesta de las inscripciones recibidas / nº total de inscripciones 0 / 57 = 0 días	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	< 1 día.	Inferior a diez días laborables

ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres)	Dar respuesta a todas la propuestas de actividades culturales que se presenten al área	suma de días de demora en respuesta de las propuestas recibidas /nº total de propuestas 88/100=0,88	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	0,88 días	Inferior a diez días laborables
ACPPC2.2: Satisfacción media obtenida en el resultado de encuestas de satisfacción general de las Actividades Culturales de verano.	Medir el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades culturales	Suma de la satisfacción general de los asistentes a las actividades culturales encuestados / número total de asistentes a las actividades culturales de verano encuestados.	Gerencia	Encuestas del área. Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,43	>3,5