



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC04

GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.

PC 04.2. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS SERVICIO DE PREVENCIÓN

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de Procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[PC 04.2]-22	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	SPR	6734.0	5683.0	7833	7.505	6943 Kgs	NP	No Procede
PC04	I.[PC 04.2]-23	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	SPR			100.0	83,33	100%	100%	Cumplido

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal	Valor mejora
EP-21-PC04	Servicio de Prevención	72%	3,94	3,78

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SPREV	PC04	-	-	-	-	-	-	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SPREV](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

El Indicador I.[PC 04.2]-22, presenta una pequeña bajada en el número global de residuos peligrosos con respecto a los dos años anteriores, basada fundamentalmente por el cambio en la gestión de los restos de animales por la normativa SANDACH, que no computa en kilos sino en número de especies (ratas y ratones sacrificados), no computándose por tanto en este indicador. Con respecto, al indicador I.[PC 04.2]-23 se alcanza el 100% de las retiradas establecidas al año conforme a los compromisos establecidos.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

No hay cambios significativos en los resultados de las encuestas del año 2014. Al igual que en años anteriores el mayor nivel de insatisfacción lo encontramos en el ítem relativo a la petición de retirada de residuos peligrosos a través de la e-administración.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Las medidas adoptadas como propuesta de mejora relativas a la formación a usuarios mediante un curso durante el año 2014, así como medidas informativas han permitido mejorar la identificación y clasificación de los distintos residuos, así como ha disminuido las incidencias producidas en las retiradas de residuos. No obstante, no han sido evidenciadas en el análisis de resultado de la encuesta y se ha mantenido el nivel de insatisfacción con respecto a la e-administración.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Servicio de Prevención	Año	2014
Proceso/s	PC- 04.2. Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Mejorar la solicitud electrónica de retirada de residuos peligrosos		
Causa para su implantación	Problemas para los usuarios en el uso de la solicitud electrónica a través de la e-administración así como la dificultad de obtener informes asociados al proceso especialmente en relación a la cantidad de residuos gestionados por tipología.		
Objetivos de la mejora	Dar un mejor servicio, tanto en accesibilidad como en facilidad, al usuario del proceso así como al gestor del mismo, puesto que no permite la automatización de todo el proceso, por lo que hay que llevar un control manual, que implica mayor trabajo e imprecisión en la determinación de las cantidades de residuos gestionados.		
Recursos utilizados	Mejorar el rendimiento de la solicitud a través de la e-administración o en su defecto, buscar una alternativa mediante la implantación de una solicitud electrónica a través de la página web del servicio.		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales/Servicio de Prevención		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos	No se han obtenido los resultados deseados		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Servicio de Prevención	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de calidad del Servicio de prevención		3	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad		Año	2015
Proceso/s			
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos			



Responsables de implantación	
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--