



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC06

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones UNIDAD TÉCNICA

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
PC06	I.[PC 06.25]-41	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	UT			80.77	59,57	70%	>=80%	Incumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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
UT	PC06	5	100%	2,6	5	100%	0,4	-

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

Unidad	Unidad Técnica	Año	2014
No conformidades preventivas	-		
No conformidades correctivas	1		
Total No conformidades	1		
% total de NC cerradas	100%		

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-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

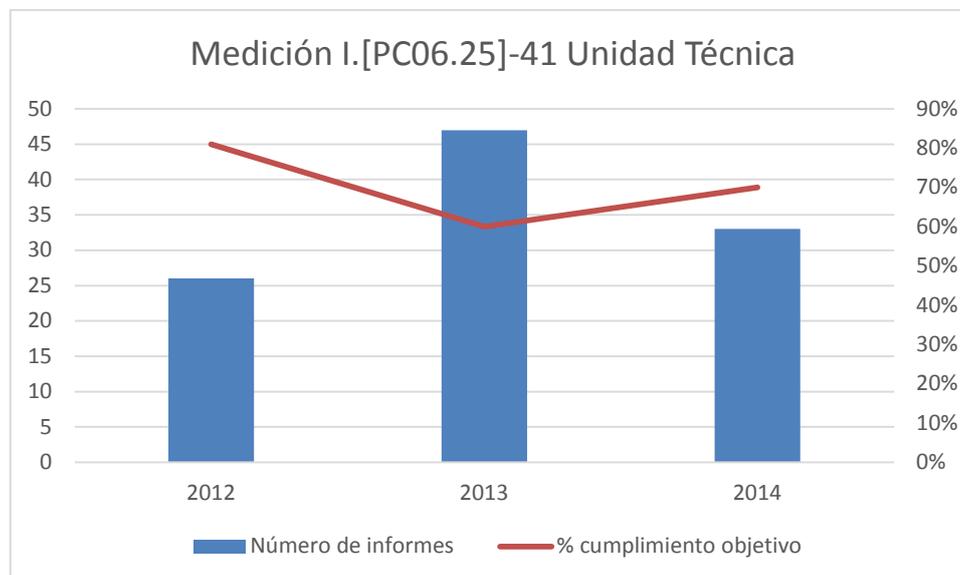
8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

El indicador asociado a este proceso I.[PC06.25]-41 que mide el porcentaje de informes técnicos emitidos en plazo de 5 días hábiles desde su solicitud, ha evidenciado el incumplimiento del objetivo marcado en los últimos dos ciclos de medición, lo que fue causa de una no conformidad identificada en la auditoría interna. De su análisis, se ha deducido la necesidad de diferenciar, por su naturaleza, los informes que emite la Unidad Técnica a demanda de sus grupos de interés, estableciendo una clasificación sencilla entre **informes y estudios técnicos** que por su objeto permitirá redefinir



el indicador y sus objetivos.



Esta mejora que se introduce en el presente informe, proporciona los siguientes resultados en 2014:

Responsable seguimiento	214						
	1 ^{er} Semestre			2 ^o Semestre			Anual
Gerencia	ITP	TIT	%	ITP	TIT	%	%
I.PC06.25-41	18	26	69%	5	7	71%	70%
Informes técnicos (5 días)	15	16	94%	5	5	100%	95%
Estudios técnicos (30 días)	8	10	80%	2	2	100%	83%

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

No se realizan encuestas del servicio. Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones relacionadas con él.

**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)**

La mejora introducida referida a la clasificación de los informes emitidos por la Unidad Técnica según su naturaleza ha permitido establecer nuevos plazos de ejecución acordes a su distinta naturaleza, toda vez que los estudios técnicos requieren de complejos desarrollos que pueden abarcar mediciones, alzamiento de planos, valoraciones económicas, etc.

No obstante, el equipo para la mejora de los procesos del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones ha concluido que es necesario un avance sustancial en la sistematización de este proceso que permita una gestión más eficiente, para lo que es imprescindible dotar a la Unidad Técnica de una herramienta informática que ad hoc de gestión de procesos.



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

Unidad	Año
	2014
Proceso/s	
Descripción de la mejora	
Causa para su implantación	
Objetivos de la mejora	
Recursos utilizados	
Autorización, en su caso	
Responsables de implantación	
Estado actual de implantación	
Resultados obtenidos	

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Unidad Técnica	Año
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	2014
Equipo para la mejora de los procesos	8	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Unidad Técnica	Año
Proceso/s	PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones	2015
Descripción de la mejora	Incorporar una herramienta informática para la gestión de procesos	
Causa para su implantación	Actualmente para gestionar todo el volumen de actividad relacionada con la asistencia técnica para obras e instalaciones, que incluye la gestión de los procesos, se utiliza el paquete informático Microsoft Office, que si bien ha permitido un nivel de control suficiente hasta la fecha, no permite un adecuado avance en la sistematización y la mejora del proceso.	
Objetivos de la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematizar la gestión de todos los procesos de obras e instalaciones. - Asegurar la gestión documental. - Mejorar la disposición de información relacionada con este proceso. - Visualizar los diferentes resultados del proceso. - Permitir definir nuevos objetivos y sus mecanismos de medición. - Mejorar la conexión con otros procesos relacionados (Gestión del Mantenimiento, Gestión de Espacios) 	
Recursos previstos	Adquisición de una aplicación específica.	
Responsables de implantación		
Previsión de Resultados	Mejora de la eficiencia global de la Unidad Técnica.	
Grado de prioridad	Alta	



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	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones
Descripción	Desagregar el indicador I.[PC06.25]-41 estableciendo dos plazos según la naturaleza del informe técnico.
Justificación/Objetivo	Adecuar el indicador al desempeño real del proceso

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

La radical importancia que este proceso supone dentro de los servicios que presta la Unidad Técnica no se correlaciona, en nuestra opinión, con los resultados que hasta ahora son objeto de medición y seguimiento en el marco del SIGC-SUA. Por ello creemos que es necesaria una decidida apuesta por un avance sustancial, fruto de la reflexión interna orientada a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, y que se pretende iniciar en este ejercicio con la dotación de un recurso informático que lo facilite.