



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC 04 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: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultado 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC04	I.[PC 04.2]-27	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	SPR	6734.0	5683.0	7833	7.505	6943 Kgs	6359 Kg	6827 Kgs	NP	
PC04	I.[PC 04.2]-28	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%	100%	100%	Cumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-21-PC04	Servicio de Prevención	72%	3,94	3,78	76%	4,04	3,92	47,62%	3,9	3,78

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

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

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 Felicidades
SPREV	PC04	-	-	-	-	-	-	-

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

No procede.

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

**A. Indicadores 2016/tendencias.:**

El indicador I[PC04.2]-27, presenta una pequeña subida frente al año anterior, motivada por el cambio de instalaciones de los Productores de Residuos Peligrosos de Linares desde la EPS al Campus Científico Técnico en Linares. Si bien en el indicador global no muestra una subida significativa puesto que se ha producido una bajada en el Campus de Las Lagunillas se ha triplicado en el Campus de Linares, debido a la causa expuesta. Por lo que, para el año 2017, la tendencia de moderado descenso en la producción de residuos peligrosos debería continuar.

El indicador I[PC04.2]-28 se mantiene con respecto al año anterior.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

En relación a los resultados de las encuestas del año 2016, el resultado de satisfacción se mantiene similar al año 2015, salvo una pequeña disminución motivada por el mayor descontento generado por los problemas que los usuarios encuentran con la solicitud de retirada de residuos peligrosos a través de la e-administración. Ya se había planificado para este ciclo una actuación de mejora para cambiar la solicitud. No obstante, por motivos ajenos a esta unidad, no se ha podido realizar esta mejora durante el año 2016 si bien, el servicio de Informática ya ha comenzado la realización de una nueva solicitud electrónica que está en proceso de implantación y revisión. Por tanto, para el año 2017 deberá de ponerse en marcha, la nueva solicitud electrónica, por lo que es previsible que si este nuevo formato electrónico corrige las deficiencias con respecto a la anterior, la tendencia del porcentaje de satisfacción global de este servicio suba con respecto al año 2016.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

No se han realizado se aplicará para el año 2017 con la implantación de la mejora relativa a la petición electrónica.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

En atención a lo especificado en este apartado, el ítem a alcanzar en la Encuesta sobre la gestión de este servicio para la satisfacción global del servicio prestado debería llegar a la media de 4,10 y un porcentaje de satisfacción superior al 90%. En relación a la mejora percibida, deberíamos alcanzar de media el 4 y alcanzar el 90% de porcentaje.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

No se aprecian mejoras del proceso durante este año 2016 a la espera de la implantación de la mejora propuesta que está en proceso y se implantará en el año 2017.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	19	Naturaleza de la mejora:	INTERNA
Proceso:	PC04.2. Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		



Descripción:	Mejorar la solicitud electrónica de retirada de residuos peligrosos		
Causa:	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.		
Objetivo:	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 para la determinación de las cantidades de residuos gestionados.		
Recursos:	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.		
Responsable:	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales		
Previsión de resultados:	Se trasladó al Servicio de Informática la necesidad de migrar el procedimiento de la e-administración a un procedimiento de Universidad Virtual. Durante el mes de octubre, se fija la primera reunión de trabajo para elaborar el procedimiento y llevar a cabo tal migración. En el mes de febrero de 2017, ya se tiene el procedimiento en entorno de pruebas para ir probando la eficacia de la nueva herramienta. Por lo que se prevé su implantación definitiva a lo largo del ciclo 2017		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Ya se tiene en entorno de pruebas el nuevo procedimiento electrónico en Universidad virtual.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Calidad Servicio de Prevención	3	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Año	2017
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)	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)



12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC04.2. Gestión de los residuos peligrosos
Descripción	Adaptar la instrucción tras la implantación en universidad virtual del Proceso de gestión de residuos peligrosos a los cambios realizados.
Justificación/Objetivo	Adaptar la instrucción al cambio realizado, una vez se haya implantado de manera definitiva el nuevo procedimiento electrónico.

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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