



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: 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	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC06	I.[PC 06.25]-41.1	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	UT-OBRAS			80.77	59,57	70%	70%	64%	>=80%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.25]-41.2	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	UT-OBRAS						71%	100%	>=80%	Cumplido



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 Felicidades
UT	PC06	12	100%	5,62	10	100%	5,11	-

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.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

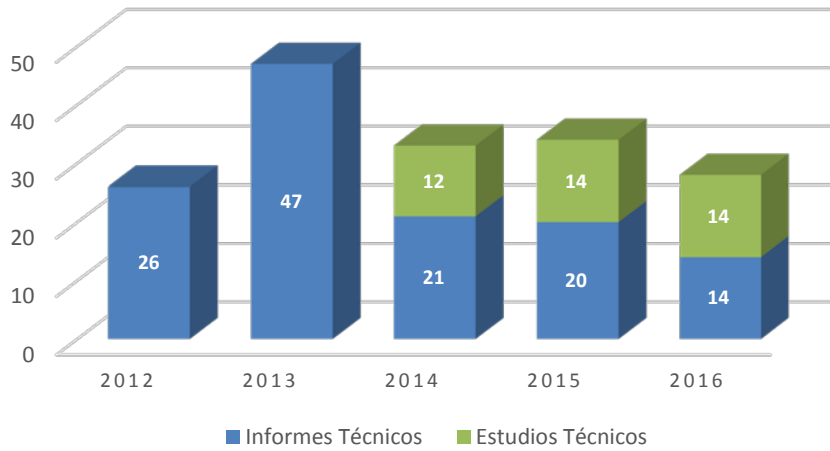
A. Indicadores 2016/tendencias.:

El indicador asociado a este proceso I.[PC06.25]-41 mide el porcentaje de informes y estudios técnicos emitidos en plazo de 5 y 30 días hábiles desde su solicitud, respectivamente, evidenció en el primer semestre unos resultados que no alcanzaron los objetivos marcados, sin embargo, en el segundo semestre se corrige esta situación y se alcanzan los objetivos para ambos trabajos técnicos.

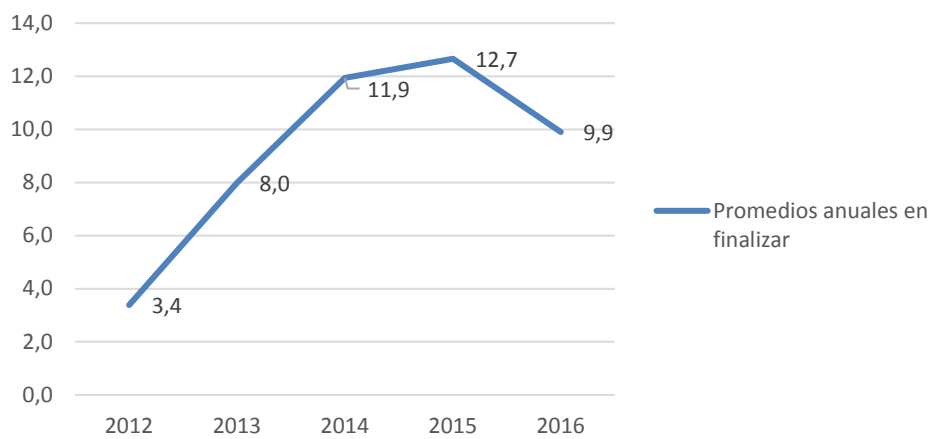
La Unidad Técnica espera mantener en los ejercicios sucesivos la tendencia en cuanto a la eficacia de estos servicios, en caso de que se mantenga resultados no deseados, nos plantearemos, siguiendo las observaciones recogidas en la auditoría interna, modificar el indicador para ajustarlo a la capacidad de los recursos disponibles.

Responsable seguimiento	2016						
	1 ^{er} Semestre			2 ^o Semestre			Anual
	ITP	TIT	%	ITP	TIT	%	%
Gerencia							
Informes técnicos (5 días)	3	7	43%	6	7	86%	64%
Estudios técnicos (30 días)	5	5	100%	9	9	100%	100%

I.[PC 06.24]-16



Tiempos medios de realización de informes Unidad Técnica



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

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

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



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).

Cabe resaltar como resultado positivo, que en 2016 se rompe la tendencia alcista de los últimos años en cuanto a la evolución de los plazos medios en los que se realizan los informes y estudios técnicos, que se reduce 2,8 días respecto a 2015 (-22%)

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

Código:		Naturaleza de la mejora:	
Proceso:			
Unidad/es:			
Descripción:			
Causa:			
Objetivo:			
Recursos:			
Responsable:			
Previsión de resultados:			
Prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	
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	

(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



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

(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.

--