



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 11.22 Gestión de Eventos. Gestión de convenios.]

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	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC11	I.[PC 11.22]-26	Número de convenios	SIAG	563.0	423.0	590	723	571	395	655	NP	



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
SIAG	PC11	-	-	-	4	100%	5,04	-

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-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

I.[PC11.22]-26: Número de Convenios: Durante este ciclo el número de convenios arroja un valor de 655, lo que significa un aumento en relación al año anterior cuyo resultado fue 395, no teniendo asignado un objetivo. Durante el año 2015 se ha cambiado el órgano de gobierno responsable de este proceso, quedando depositado actualmente en Secretaría General.



--

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

No se ha registrado ninguna queja. No obstante, sí que existen “observaciones” informales relacionadas con la gestión general del proceso.

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).

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

Unidad	SIAG	Año	2016
Proceso/s	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Descripción de la mejora	Cambio de plataforma de gestión de convenios		
Causa para su implantación	Equipo de mejora de procesos del SIAG		
Objetivos de la mejora	Mejorar la gestión, control y seguridad de tramitación de convenios		
Recursos previstos	Informáticos		
Responsables de implantación	SIAG- Servicio de Informática		

Previsión de Resultados	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.
Grado de prioridad	Media
OBSERVACIÓN	Esta mejora ya venía contemplada en el año 2016 como puede observarse. Aunque se ha iniciado en la fase de firma de convenios, la Unidad considera que sería recomendable avanzar en la gestión y control de la documentación asociada al proceso.

(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	SIAG	Año	2016
Proceso/s	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Descripción de la mejora	Cambio de plataforma de gestión de convenios		
Causa para su implantación	Equipo de mejora de procesos del SIAG		
Objetivos de la mejora	Mejorar la gestión, control y seguridad de tramitación de convenios		
Recursos previstos	Informáticos		
Responsables de implantación	SIAG- Servicio de Informática		
Previsión de Resultados	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.		
Grado de prioridad	Media		

(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	SIAG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	Pc 11.22 Gestión de convenios
Descripción	Revisión general de la documentación, una vez se implante la nueva herramienta.
Justificación/Objetivo	Adecuar la documentación al proceso.

(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.

Tal y como se indicó en el ciclo anterior, el SIAG siguiendo instrucciones de Secretaría General ha propuesto al Servicio de Informática la revisión técnica del procedimiento en relación con la herramienta informática para dotar de mayor seguridad y control en la gestión a los responsables administrativos de la tramitación de los convenios. Se ha iniciado con la fase de firma digital, no obstante consideramos que se también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación.

En este sentido, una vez que implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.