



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: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes 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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.2]-27	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	Semestral	SPR	7833	7.505	6943 Kgs	6359 Kg	6827 Kgs	12688 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.	Semestral	SPR	100.0	83,33	100%	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			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-21-PC04	Servicio de Prevención	72%	3,94	3,78	76%	4,04	3,92	47,62%	3,9	3,78	34,62%	4,56	4,56

Pulse sobre el código 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 Felicitaciones
SPREV	PC05	1	100	2,37	1	100	0,00	-

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SPR](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

El indicador I[PC04.2]-27, experimenta una subida considerable (en 5.861 Kgs) motivado por dos circunstancias una es por la gestión de un tipo de residuo no habitual, en concreto, la sustitución de transformadores eléctricos con una carga de 4100 kgs, así como una mayor producción en investigación (en torno 2000 kgs) provocado por una mayor volumen en investigación derivada de la contratación de personal dedicado a esta tarea (personal garantía juvenil). Por lo que, para el año 2017, se ha roto la tendencia de moderado descenso en la producción de residuos peligrosos. La tendencia para el 2018 deberá bajar respecto al indicador del 2017 puesto que no se prevé otra retirada excepcional, no obstante, la producción de residuos peligrosos se incrementará si se mantiene la contratación de personal investigador en relación a la tendencia anterior a 2017.



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

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

En relación a los resultados de las encuestas de 2017 se aprecia una bajada de la tasa de respuesta (del 47,62 al 34,62%), Pese a esta bajada, conforme a la previsión de mejora realizada en el año anterior, se observa una mejora en la satisfacción global del 100% y del 4,56 sobre la percepción de la mejora, motivada por la implantación del nuevo sistema electrónico para la solicitud de retirada de residuos, incluso reconocido en las observaciones realizadas por parte de los usuarios. El nuevo procedimiento ha agilizado y facilitado el trámite de solicitud.

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

Los resultados de estas encuestas se encuentran publicados en nuestra página web.

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.

Se mantienen el porcentaje de satisfacción global en un porcentaje superior al 90% y la media superior al 4,10 como previsión para el año 2018.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

En relación a la mejora implantada durante el ciclo 2017, puesta en marcha del nuevo formulario de solicitud electrónica de retirada de residuos, se ha visto su efectividad y mejora percibida por los usuarios como se refleja en las encuestas previamente evaluadas.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

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 los 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:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Implantada en el año 2017		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Satisfacción de los usuarios en relación a la mejora percibida en las encuestas del ciclo 2017		
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 2017.

Unidad	Año	2017
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 2018.

PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Dar mejor información a todos los productores de residuos peligrosos de la Universidad de Jaén para su correcto tratamiento		
Recursos previstos	Instrucciones en página web. Elaboración por Servicio de Prevención de Riesgos laborales		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de Resultados	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Proporcionar información del proceso de gestión a los nuevos productores que accedan a la Universidad de Jaén		
Recursos previstos	Curso formativo a nuevos contrataciones		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		



Previsión de Resultados	Implantación durante el año 2018
Grado de prioridad	Media

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Proporcionar información del proceso de gestión a los productores de residuos peligrosos que accedan a la Universidad de Jaén		
Recursos previstos	Dossier informativo en web y comunicación a responsables de Directores de Departamento/Responsables de Investigación Experimental posibles productores de residuos peligrosos		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de Resultados	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Adecuar los recursos humanos del Servicio de Prevención a las necesidades de los procesos		
Recursos previstos	Ampliación de recursos humanos en la RPT		
Responsables de implantación	Gerencia		
Previsión de Resultados	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de RPT.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Reforzar el seguimiento de las incidencias detectadas durante las distintas recogidas de residuos peligrosos		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Detectar posibles productores no informados/formados sobre el proceso y tratamiento de gestión de residuos peligrosos		
Recursos previstos	Inventario Incidencias Residuos Peligrosos/Dossier informativo gestión residuos peligrosos		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		



Previsión de Resultados	Implantación durante el año 2018
Grado de prioridad	Media

Unidad	PRL	Año	2018
Proceso/s	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Descripción de la mejora	Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Adecuar el plazo de recogida a las expectativas de los productores		
Recursos previstos	Creación Registro Retiradas excepcionales desde los laboratorios al Almacén de Residuos Peligrosos		
Responsables de implantación	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de Resultados	Implantación durante el año 2018		
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 2018.

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

Proceso		Año	2018
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 2018*

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.

--



El desarrollo de la mejora programada en relación al nuevo formulario electrónico de solicitud ha mejorado el grado de madurez del proceso. Por otra parte, la adaptación del SICC-SUA al estándar de la norma ISO 9001:2015 ha permitido evaluar el proceso introduciendo nuevas acciones encaminadas a la mejora de la información y formación de los usuarios así como registrar las expectativas que tienen sobre los tiempos en la prestación del servicio.