



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. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[PC 04.2]-27	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	Semestral	SPR	7.505	6943 Kgs	6359 Kg	6827 Kgs	12688 Kgs	NP	9390 Kgs	
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	83,33	100%	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	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-21-PC04	Servicio de Prevención	76%	4,04	3,92	47,62%	3,9	3,78	34,62%	4,56	4,56	30,56%	4,2	4,2

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 Felicidades
*SPREV	PC04	3	100%	2,53	1	100%	0,00	0

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC04.PC05.

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

No procede

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

No procede

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 2018/tendencias.:

El indicador I[PC04.2]-27, baja con respecto al año anterior, (9.390 Kgs) como era previsible, puesto que no se ha producido una retirada excepcional como el año anterior. No obstante, la producción de residuos peligrosos se está incrementando debido a la contratación de personal investigador (garantía juvenil) que ha conllevado un aumento en la



producción de residuos.

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

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

Encuesta EP 22-PC05: Se vuelve a producir un decremento aunque no significativo (4 puntos porcentuales), con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión en la tasa de respuesta (Nº encuestas enviadas = 36, Nº encuestas recibidas = 11) siendo de 30,56% frente al 34,62% del ciclo anterior.

Se mantiene el nivel de satisfacción global en el 100% y se sitúa en un 90% sobre la percepción de la mejora.

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 2019

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (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 implantación de las propuestas de mejora durante el año 2018, algunas deberán concluirse durante el año 2019, en concreto, las relativas a formación y actualización de la información en web tras aprobación por el Comité de Seguridad y Salud, así como las relativas a la implantación de la RPT (no comenzará hasta el año 2020 y 2021). Por lo que se evaluará su resultado en el siguiente ciclo.

Tras seguimiento de las incidencias producidas en relación a la gestión de residuos peligrosos durante el año, su número es tan escaso y se resuelve de manera inmediata que se descarta la creación de un registro específico.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Código:	49-2018	Naturaleza de la mejora:	Página web
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Finalizada la revisión de los documentos, pendiente de actualización en página web. Se espera su terminación antes de fin de enero de 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	50-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Incorporar el contenido de gestión de residuos en la formación de prevención al personal de nuevo ingreso. Planificada la formación para el año 2019 pendiente de aprobación por el Comité de Seguridad y Salud y la Comisión de Formación		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



Código:	51-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión información
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Finalizada la revisión de los documentos, pendiente de actualización en página web. Se espera su terminación antes de fin de enero de 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	52-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos humanos RPT
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Gerencia		



Previsión de resultados:	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de RPT.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	En la RPT de Pas funcionario se ha incluido un nuevo efectivo (administrativo) y en la RPT de PAS laboral se ha incluido un grupo III (prevención y sostenibilidad) y la promoción de un grupo II (prevención y sostenibilidad) a grupo I		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	53-2018	Naturaleza de la mejora:	Incidencias
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Seguimiento durante el año 2018 de incidencias mediante creación de registro		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	54-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo Registro
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Para realizar en el año 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Calidad Servicio de Prevención	3	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

No se considera proponer nuevas acciones de mejora hasta concluir las que faltan por implantar, todavía pendientes.

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

Proceso	Año	2019
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 2019*



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.

La adaptación del SICC-SUA al estándar de la norma ISO 9001:2015 ha permitido evaluar el proceso y seguir trabajando en la introducción de nuevas acciones encaminadas a la mejora de la información y formación de los usuarios, especialmente de los nuevos usuarios. Todavía algunas pendientes de implantar durante el ciclo 2019