



# 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**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 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
PC06	I.[PC 06.25]-41.1	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	Semestral	UT	59,57	70%	70%	64%	93%	>=80%	67%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.25]-41.2	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	Semestral	UT			71%	100%	100%	>=80%	63%	Incumplido



## 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	27	100%	0,78	4	100%	0,29	-

\*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC03,PC04,PC06

## 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-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

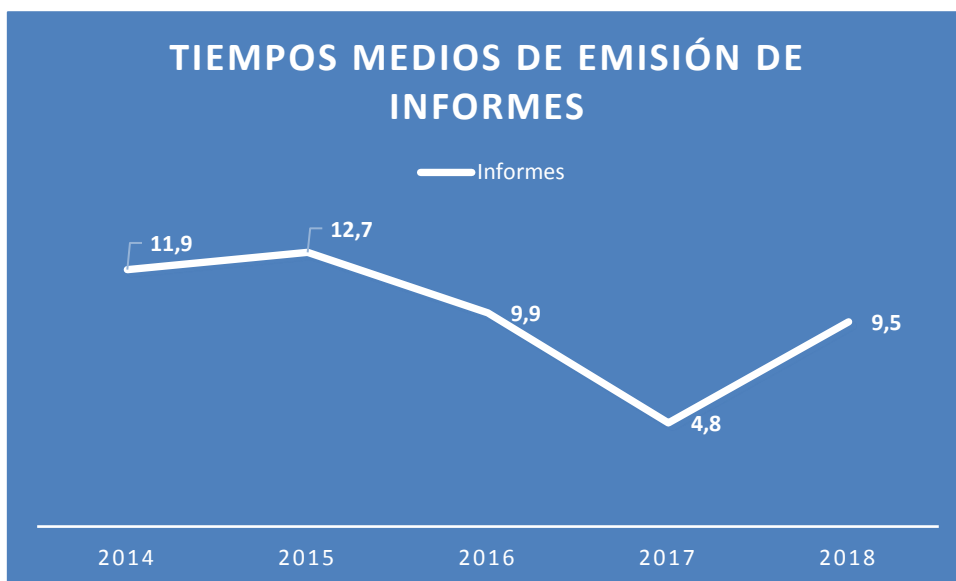
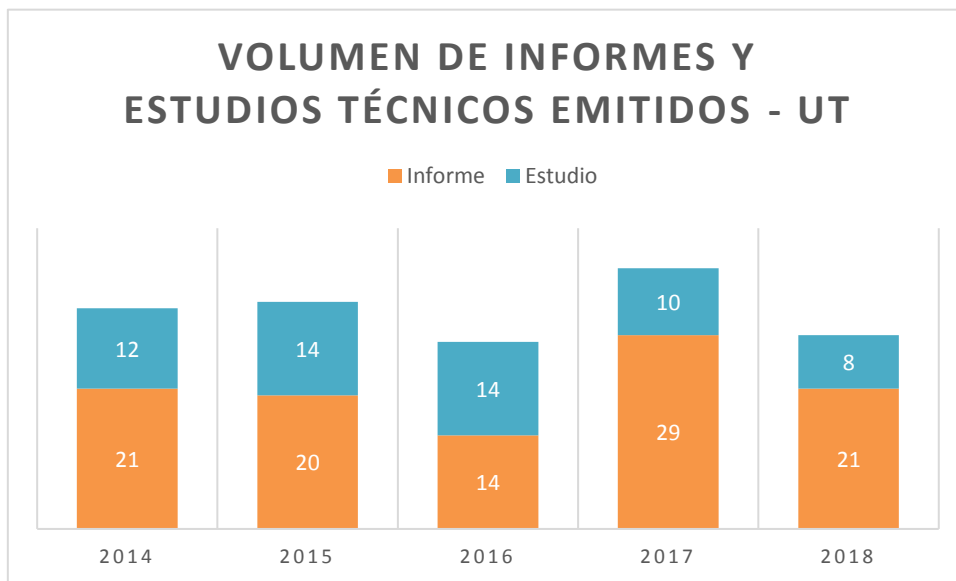


## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2018/tendencias.:

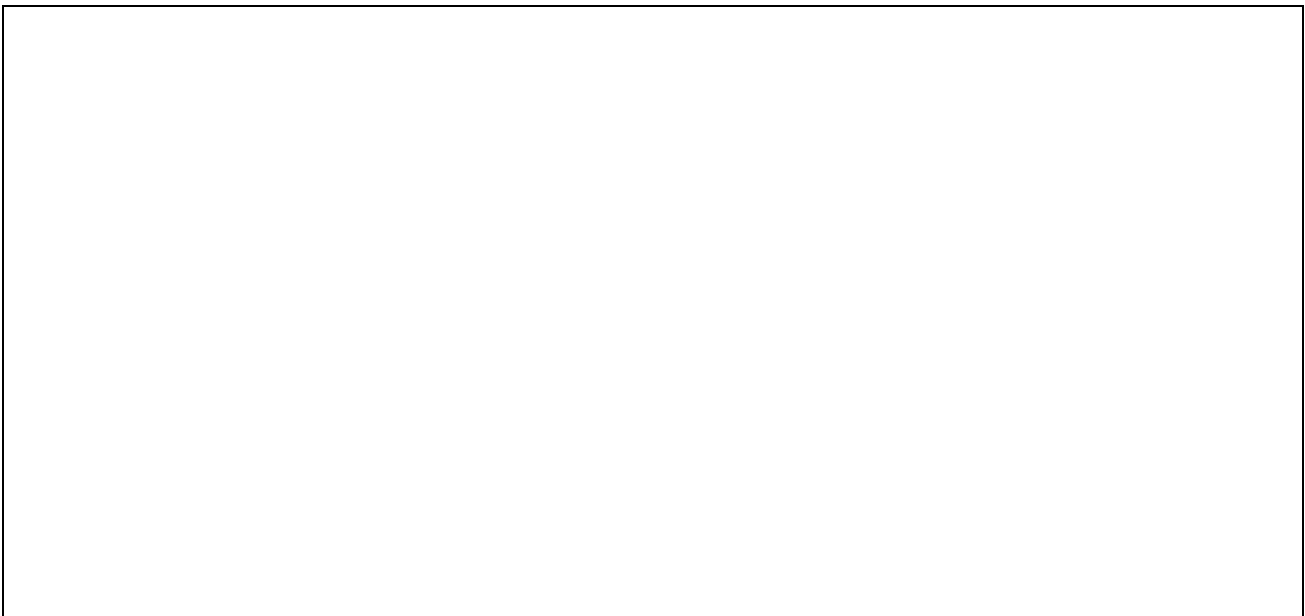
El indicador asociado a este proceso I.[PC06.25]-41 mide el porcentaje de informes y estudios técnicos emitidos en plazo de 5 y 30 días hábiles desde su solicitud.

En 2018 los valores medidos se alejan de forma importante de los objetivos definidos en el indicador. Por ello, y conforme se indica en el informe de auditoría interna, la Unidad Técnica ha procedido a levantar una no conformidad interna en la que se incorporan medidas de mejora.





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





**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 2018: (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 2018.

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>			
<b>Unidad/es:</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Causa:</b>			
<b>Objetivo:</b>			
<b>Recursos:</b>			
<b>Responsable:</b>			
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

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

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

<b>Unidad</b>		<b>Año</b>	2018
---------------	--	------------	------





Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes

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

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Año
	2019
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 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	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Indicador I.[PC06.25]-41
Proceso/s	PC 06
Descripción	Modificar valores objetivo del indicador
Justificación/Objetivo	Ajustar los objetivos a la capacidad real del proceso

\*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.

--



--