



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE 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.*

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

### 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC04	I.[PC 04.2]-33	Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	Semestral	PREMAS	6359 Kg	6827 Kgs	12688 Kgs	9390 Kgs	NP	9667	Cumplido
PC04	I.[PC 04.2]-34	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	Semestral	PREMAS	100%	100%	100%	100%	100%	83%	No Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

La unidad no dispone de encuestas generales

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

Código de encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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	47,62%	3,9	3,78	34,62%	4,56	4,56	30,56%	4,2	4,2	Sin informe por incidencia informática		

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proces o SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
PREMAS	PC04	-	-	-	-	-	-	-

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

No procede

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

No procede

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-PREMAS](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

**A. Indicadores 2019/tendencias:**

Se han realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso. Destacando los siguientes resultados:

- I.[PC 04.2]-34: Se indica que esta incumplido debido a que faltaba la contratación de la nueva empresa que tiene externalizado este servicio. La recogida que quedaba pendiente de 2019 ya se ha realizado tras la formalización del nuevo contrato en el mes de diciembre por 2 años renovable por 2 más, éste tomó efecto del 01-01-2020, y se ha realizado la retirada el 21 y 22 de enero de 2020.
- En cuanto al indicador I[PC04.2]-33, se mantiene la producción de residuos en cantidad muy similares al año anterior, con lo cual parece ser que la tendencia debiera de mantenerse para próximos ciclos.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:**

No se dispone de la información necesaria debido a que las encuestas del Servicio de Prevención han sido afectadas por la incidencia informática y no se nos ha proporcionado informe por parte del SPE.

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

Cuando se disponga de los resultados se procederá a publicarlos 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.**

Cuando dispongamos de los resultados de la encuestas determinaremos, tras su estudio, los objetivos para el próximo año. En caso de que no se produjera, se mantendrán los establecidos en el ciclo anterior:

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 2020.

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**



Este año han concluido 2 propuesta de mejora y siguen en proceso otras dos.

En relación a la implantación de las propuestas de mejora, algunas han concluido durante el año 2019, en concreto, las relativas a la revisión de los documentos que ya se encuentra actualizado en la Página web así como el control de retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido.

No obstante, se mantienen en proceso dos medidas. Una de ellas, la información de la gestión de residuos se ha incorporado a través de la implantación del manual de nuevo ingreso y no a través de un curso formativo como estaba previsto inicialmente por considerar que esta medida es más eficaz. La otra, relativa al refuerzo de la información de la gestión de residuos para que llegué a todos los productores, queda pendiente de una comunicación con las nuevas consideraciones procedentes tras la contratación de la nueva empresa de residuos.

### **C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.**

De las acciones de mejora programadas, tenían una finalidad común, cuyo objetivo es reforzar la información de los productores, especialmente de los nuevos productores puesto que uno de los riesgos detectados es la Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento Detectado: DAFO (D1, D2, A1, A2) cuyo efecto potencial es la Gestión inadecuada de la información sobre la producción de residuos peligrosos. Para ello, se aprobó (con éxito) la [Revisión del Procedimiento de Gestión Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud del 7 de mayo de 2019](#), así como el [tutorial](#) que se encuentra en la [página web](#), que fue actualizada. Si bien, se ha obtenido un gran paso en la mejora de la información, queda una serie de acciones por implantar que están en proceso de realización. Nos referimos al mecanismo para llegar a los nuevos productores, que si bien, la acción estaba orientada a curso formativo, se ha adoptado una medida más rápida y eficaz a través de la aprobación del [Manual para personal de nuevo ingreso por el Comité de Seguridad y Salud en septiembre de 2019](#) se procede a comunicar la información del proceso de gestión de residuos a los nuevos ingresos a través de un tutorial ubicado en la [página web del servicio de prevención](#), lo cual permite proporcionar la información de manera más inmediata. Acción que ya ha sido implantada a comienzos del 2020. Queda sólo por retomar la información personalizada, mediante email, a los Directores de Departamento, que se ha retrasado a 2020 por coincidir con la contratación de una nueva empresa gestora de residuos que puede conllevar algunos ajustes en la operatividad diaria.

Igualmente, otro de las acciones iba encaminada a otro de los riesgos detectados, cuyo efecto potencial era el Inadecuación del plazo para la prestación del servicio a las expectativas específicas que tuvieran los productores, para ello se ha generado un formulario para retiradas de residuos de forma excepcional, cuyo uso residual nos permite concluir que el periodo de retiradas es ajustada a las necesidades de la mayoría de productores, en el plazo establecido de 2 y 6 meses en el Campus de Jaén y CCT Linares.

## **9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.**

### **ACUERDO Nº 4. FICHAS DE MEJORAS PROPUESTAS. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.**



<b>Código:</b>	<b>PREMAS-01-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgo	
<b>Proceso:</b>	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Sostenibilidad (PREMAS)			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Dar mejor información a todos los productores de residuos peligrosos de la Universidad de Jaén para su correcto tratamiento			
<b>Recursos previstos:</b>	Aprobación de la Revisión del Procedimiento de Gestión Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud del 7 de mayo de 2019			
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales			
<b>Previsión de resultados:</b>	Junio/julio 2019			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación</b>	Aprobación de la Revisión del Procedimiento de Gestión Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud del 7 de mayo de 2019. Elaboración por Servicio de Prevención de Riesgos laborales de la actualización de la página web con la revisión correspondiente en junio/julio 2019			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Con carácter previo a la presentación al Comité de Seguridad y Salud. Mayo 2019			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>	2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<b>Implantada</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>Implantada</b>			



<b>Código:</b>	PREMAS-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgos	
<b>Proceso:</b>	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Sostenibilidad (PREMAS)			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Proporcionar información del proceso de gestión a los nuevos productores que accedan a la Universidad de Jaén			
<b>Recursos previstos:</b>	Curso formativo a nuevas contrataciones (Servicio de Prevención/Unidad de Formación)			
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Prevención/Unidad de Formación			
<b>Previsión de resultados:</b>	4º trimestre 2019			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación</b>	Incorporar el contenido de gestión de residuos en la formación de prevención al personal de nuevo ingreso. Planificada la formación para el año 2019. Ejecución 4º trimestre 2019			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Aprobación Anual por la Comisión de Formación del PAS y del PDI de la UJA			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2019	<b>Finalización:</b>	2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<b>En proceso.</b> Tras la aprobación del Manual para personal de nuevo ingreso por el Comité de Seguridad y Salud en septiembre de 2019 se procede a comunicar la información del proceso de gestión de residuos a los nuevos ingresos a través de un tutorial ubicado en la página web del servicio de prevención, lo cual permite proporcionar la información de manera más inmediata.			





**Verificación de resultados en auditoría, si procede:**

**En proceso**

<b>Código:</b>	<b>PREMAS-03-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgos
<b>Proceso:</b>	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Sostenibilidad (PREMAS)		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Proporcionar información del proceso de gestión a los productores de residuos peligrosos		
<b>Recursos previstos:</b>	Aprobación de la revisión de la Reglamentación de Gestión de Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud en mayo de 2019. Dossier informativo en web y comunicación a Directores de Departamento/Responsables de Grupos de Investigación Experimental (posibles productores residuos peligrosos)		
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación 2019		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	1. Aprobación de la revisión de la Reglamentación de Gestión de Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud en mayo de 2019. 2.Actualización en web (junio/julio 2019). 3. Campaña de difusión de nueva reglamentación y web a Directores de Departamento/Responsables de Investigación Experimental (posibles productores de residuos peligrosos) (4º trimestre 2019)		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2º Trimestre 2019	<b>Finalización:</b> 4º trimestre 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<i>En proceso. Se retrasa la campaña de comunicación al 1º trimestre de 2020 para unificar comunicación tras nueva contratación de empresa gestora de residuos peligrosos que puede implicar algún ajuste en cuanto a las instrucciones del procedimiento.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<i>En proceso</i>		

<b>Código:</b>	PREMAS-04-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Riesgo
<b>Proceso:</b>	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Sostenibilidad (PREMAS)		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuar el plazo de recogida a las expectativas de los productores		
<b>Recursos previstos:</b>	Creación de Registro de Retiradas excepcionales desde los laboratorios al Almacén temporal de Residuos Peligrosos		
<b>Responsable de implantación:</b>	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		



<b>Previsión de resultados:</b>	2º trimestre 2019			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación</b>	Creación de Registro de Retiradas excepcionales desde los laboratorios al Almacén temporal de Residuos Peligrosos en el 2º trimestre 2019. Comunicación a los productores en mayo, julio 2019			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	may-19			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2º Trimestre	<b>Finalización:</b>	3º Trimestre
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<i>Implantada</i>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<i>Implantada</i>			

#### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>	<b>Año</b>
	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
Grupo de Calidad Servicio de Prevención	3

#### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

No se consideran 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 2020.

<b>Proceso:</b>	<b>Año)</b>
	2020
<b>Unidad/es si procede</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	



<b>Denominación</b>	
<b>Descripción:</b>	
<b>Objetivo de la propuesta)</b>	

### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*

<b>Unidad/es</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	
<b>Procesos</b>	
<b>Descripción:</b>	
<b>Justificación/Obejtivos</b>	

\* En su caso, adjuntar 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 las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados.