



# 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:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<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 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.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC06	I.[PC 06.25]-41.1	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 10 días hábiles.	UT	70%	64%	93%	67%	>=80%	90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.25]-41.2	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 40 días hábiles.	UT	71%	100%	100%	63%	>=80%	63%	Cumplido



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

La unidad no dispone de encuestas generales.

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

La unidad no dispone de encuestas post-servicio.

## 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
UT	PC03	21	100%	1,20	9	100%	0,90	

## 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-2019-CL-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias.:

El indicador asociado a este proceso I.[PC06.25]-41 mide el porcentaje de informes y estudios técnicos emitidos en plazo de 10 y 40 días hábiles desde su solicitud.

En 2019 los valores medidos en los tiempos de respuesta de los estudios no se ha conseguido el objetivo de responder en menos de 40 días hábiles a al menos el 80% de los estudios, el valor se ha quedado en un 63%. El motivo de este incumplimiento se debe a que la mayoría de estos estudios se solicitan prácticamente al mismo tiempo, ya que están relacionados con las convocatorias de equipamiento. Aporto un dato que lo evidencia, entre los días 3 y 5 de julio se recibieron 12 solicitudes de estudios de implantación de equipamiento.

En el caso de los informes se ha conseguido el objetivo (80%) sin problemas, alcanzando



un porcentaje de respuesta en el plazo indicado del 90%.

TIPO	1 <sup>er</sup> Semestre			2 <sup>o</sup> Semestre			Anual
	Emitidos en plazo	Total solicitudes	%	Emitidos en plazo	Total solicitudes	%	%
Informe	5	6	83%	4	4	100%	90%
Estudio	13	15	87%	11	23	48%	63%

#### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/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 2019: (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 2019.

Código:	Naturaleza de la mejora:
Proceso:	
Unidad/es:	
Descripción:	
Causa:	
Objetivo:	
Recursos:	



<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>			

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

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	

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

Unidad	Año	2020
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)	

### 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso	Año	2020
Unidad, si procede		
Naturaleza de la propuesta		
Denominación		
Descripción		
Objetivo de la propuesta		

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



Unidad	
Naturaleza de la propuesta	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

**\*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.**

A pesar de modificar los valores objetivo del indicador I. PC06.25-41 durante el pasado ejercicio para ajustar los objetivos a la capacidad real del servicio, la avalancha de peticiones en periodos de tiempo muy cortos debido a las Convocatorias de equipamiento, dificulta enormemente alcanzar los compromisos de nivel de servicio adquiridos.