



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PE 02

Retroalimentación de los grupos de interés (Quejas y Sugerencias)

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

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 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.

Código	Indicador	DATOS 2019				Periodicidad indicador	Periodicidad medición	Valor límite	Valor objetivo	
		Primer Semestre		Segundo Semestre						Anual
I.[PE 02.2]-03	Número de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	86		143		229	Anual	Semestral	No procede	No procede
I.[PE 02.2]-04	Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	34		18		52	Anual	Semestral	No procede	No procede
I.[PE 02.2]-05	Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas, por Servicio/Unidad.	86		143		229	Anual	Semestral		100%
		100,00%		100,00%		100,00%				
I.[PE 02.2]-06	Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas por Servicio/Unidad.	34		18		52	Anual	Semestral		100%
		100,00%		100,00%		100,00%				
I.[PE 02.2]-07	Días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas	1,95	2,12	1,81	2,33	1,92	Anual	Trimestral	<= 8 días	<= 10 días



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.

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
SIR@	PE02	-	-	-	1	100%	0,08	-

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-SIR@](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

I.[PE 02.2]-03 “Número de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad”. Para este ciclo arroja un dato de 229 quejas presentadas y resueltas. Este indicador no tiene valor límite ni objetivo. Se observa una disminución en el número absoluto de la presentación de quejas en relación con el anterior ejercicio (260). No obstante, la tendencia en relación con los anteriores ejercicios sin tener en cuenta la circunstancia comentada anteriormente, es un aumento en la presentación de quejas desde el año 2011, donde alcanzó su máximo con 123 quejas presentadas, presentando una estabilidad a la baja en el 2012 y 2013. Esta cuestión se explica por la plena implantación de la herramienta de gestión ya que permite a los órganos que deben resolver simplificar al máximo los trámites en la gestión, lo que se traduce en una generación de confianza por parte de nuestros usuarios en este trámite al ser las respuestas directas, rápidas y concisas.

I.[PE 02.2]-04 “Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad”. El dato para este ciclo es 52 de sugerencias presentadas y resueltas, lo que supone un aumento en relación con el anterior ejercicio que fue de 37. Este indicador no tiene valor límite ni objetivo. Podemos reproducir el análisis realizado en el anterior indicador en cuanto a la valoración de este dato.



I.[PE 02.2]-05 “Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas por Servicio/Unidad”, se analiza en este informe la medición obteniéndose un resultado anual del 100%, lo que mejora el dato del año anterior del 99.6%. Siendo así, podemos indicar que se ha cumplido el objetivo del indicador del 100%. No obstante, hemos de indicar que se ha puesto el enfoque de atención en el cumplimiento del objetivo de este indicador, ya que consideramos que existe un riesgo que es necesario controlar para que no ocurra lo que ya pasó en el ciclo de 2018.

I.[PE 02.2]-06 “Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas por Servicio/Unidad”, los datos de la medición indican que se ha respondido al 100% de las sugerencias presentadas, cumpliéndose el valor objetivo, consolidando la tendencia de los ejercicios anteriores.

I.[PE 02.2]-07 “Días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas número días respuesta/número contestadas”: los datos son: valor anual una media de 1.92 días, lo que mejora el dato del anterior ciclo que era de 2.19 días, alcanzando una estabilidad en este indicador con respecto a ejercicios anteriores, como evidencia el dato arrojado en el año 2017 que fue de 2,47 días. El resultado por tanto, aún está por debajo del compromiso adquirido por los servicios de 10 días como máximo. Hemos de destacar el esfuerzo y la interiorización por parte de los Servicios y Unidades Administrativas en el cumplimiento de este objetivo, puesto que son ellos los que dan un auténtico valor añadido a la rapidez en la respuesta, generando como he comentado anteriormente, confianza en este procedimiento por parte de nuestros usuarios.

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

Para este proceso se creó una encuesta post-servicio pero debido al bajo número de respuestas no podemos entrar a valorar. Ya en el anterior ciclo se planteó una mejora para resolver esta cuestión clonando el procedimiento que se había establecido para la encuesta post servicio de certificados digitales, la cual se ha observado que tiene una tasa de respuesta bastante aceptable para la toma de decisiones. En este sentido, no pudo incorporarse esta mejora durante 2018, pero sí se ha podido realizar desde enero de 2019, por lo que en el presente ciclo estamos validando los datos y realizando la comparativa con ejercicios anteriores.

Por otra parte, en el análisis de encuestas y respuestas recibidas por nuestros usuarios, debemos de realizar una labor interpretativa de las mismas, ya que en muchas ocasiones, se confunde que el órgano que resuelve acceda o no a lo solicitado, con la satisfacción en la ejecución del procedimiento.

De los datos que arroja la encuesta vemos que hay 93 respuestas, mejorando sustancialmente la tasa de respuesta de ciclos anteriores, por lo que la mejora introducida en este ciclo podemos decir que es satisfactoria.

Tenemos un índice de insatisfacción del 32 % aproximadamente, siendo el de satisfacción de 68 %. Siendo estos los primeros datos fiables que obtenemos de este proceso, podemos indicar que existe margen para la mejora, como realizar seguimiento de las acciones de mejora derivadas de una queja o sugerencia, establecer canales con los usuarios a posteriori de haber realizado una queja, etc...

Esto son cuestiones que se deben valorar por el Comité de Calidad en su conjunto, lo cual se planteará en el foro correspondiente.

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

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.



Las quejas y sugerencias se analizan y comunican al comité de calidad planteándose objetivos en forma de acuerdos de comité.

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).

Para este proceso se creó una encuesta post-servicio pero debido al bajo número de respuestas no podíamos entrar a valorar. Ya en el anterior ciclo se planteó una mejora para resolver esta cuestión clonando el procedimiento que se había establecido para la encuesta post servicio de certificados digitales, la cual se ha observado que tiene una tasa de respuesta bastante aceptable para la toma de decisiones. En este sentido, no pudo incorporarse esta mejora durante 2018, pero sí se ha podido realizar desde enero de 2019, cuestión ya valorada en el punto B de este mismo informe.

También se planteó por parte del SIR@ asegurarse que los datos de carácter personal de los usuarios del sistema quedaban perfectamente protegidos y que los propios usuarios decidieran si se cedían o no, cuando el asunto lo permitiera y fuera procedente. Puesta esta cuestión se puso de manifiesto al responsable del Servicio de Informática que debe realizar los cambios oportunos en la herramienta, el resultado fue que se ha creado un apartado en el cual el propio usuario es el que decide sobre sus datos de carácter personal, alineando la normativa vigente a la agilidad procedimental y a la seguridad de la información.

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

Se planteó por parte del SIR@ asegurarse que los datos de carácter personal de los usuarios del sistema quedaban perfectamente protegidos y que los propios usuarios decidieran si se cedían o no, cuando el asunto lo permitiera y fuera procedente. Puesta esta cuestión se puso de manifiesto al responsable del Servicio de Informática que debe realizar los cambios oportunos en la herramienta, el resultado fue que se ha creado un apartado en el cual el propio usuario es el que decide sobre sus datos de carácter personal, alineando la normativa vigente a la agilidad procedimental y a la seguridad de la información.



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

Código:	<u>SIR@-01-2019</u>	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PE.02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción de la mejora:	Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia.		
Causa para su implantación:	Sugerencia 2017/000116.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión de quejas y sugerencias, así como generar confianza en nuestros usuarios al realizar un seguimiento de las mejoras propuestas como consecuencia lógica de sus solicitudes.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Comité de Calidad y SIR@		
Previsión de resultados:	Mejorar la gestión y generar confianza en los usuarios		
Grado de prioridad:	Baja (según proceda)		
Planificación de la implantación			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<i>(3,- No implantada): En la actualidad se están valorando las opciones para la mejor gestión de las propuestas de mejora. No obstante, es un proceso delicado ya que supone la ingerencia en las actuaciones de otros servicios.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad		Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	

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

Código:		Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:			
Unidad/es:			
Descripción de la mejora:			
Causa para su implantación:			
Objetivo de la mejora: (2)			
Recursos previstos: (3)			
Responsable de implantación:			
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:(4)			
Planificación de la implantación (5)			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



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

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es 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/es	
Naturaleza de la propuesta	
Procesos	
Descripción:	
Justificación/Obejtivos	

* 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.

Los indicadores, objetivos y compromisos de calidad en este proceso se cumplen de forma escrupulosa por parte de las Unidades y Servicios Administrativos, habiendo mejorado incluso los tiempos de respuesta por parte de los Servicios y Unidades Administrativas.

Creemos que éste debe ser un proceso que genere seguridad en nuestros usuarios, y el cumplimiento de compromisos es fundamental. No obstante, también consideramos que queda margen para la mejora del mismo manifestado en los resultados que por primera vez podemos observar de la encuesta, cerrando el círculo incorporando el análisis de mejoras propuestas como consecuencia de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros usuarios. Entendemos que de esta forma, los hacemos partícipes reales de las mejoras que se produzcan en aquellos procesos en los que realicen una queja o una sugerencia.

En el ciclo anterior ciclo nos encontramos con un problema que consideramos extremadamente delicado. Cuando enviamos una queja o sugerencia a los órganos de resolución no tenemos un criterio documentado para comunicar o no los datos de carácter personal. Ello ha llevado a situaciones en las que si no se comunicaban los datos no se podían resolver las solicitudes y si se comunicaban, se ponía en peligro la seguridad de la información y la confianza de nuestros usuarios en nuestro sistema. Como se ha comentado anteriormente, esta cuestión detectada como riesgo se ha podido controlar alineando la normativa vigente con la propia herramienta de gestión y que sea el propio usuario el que decida sobre sus datos, siendo ese consentimiento además, informado.