

### Apoyo a Áreas de Gobierno

Lugar	SPEC
Fecha y hora	8 de julio de 2020 a las 10:54
Asistentes	Reme Amorós

### RESULTADOS DE LA REVISIÓN

#### 1. Revisión del Plan de Mejora 51% 0%

Cód	Objetivos	V/D	U/H	Eje	Cto
O-02	Implementar controles indicadores CAU individualizados en ciertos Procesos			100%	
3	Reunión con afectados por gestión CAU	01/01	30/06	100%	
O-03	Garantizar la experiencia de la prestación del servicio			3%	
6	Difusión de la idea de elaboración de Guías Prácticas Operativas del puesto	01/01	30/04	0%	
7	Propuesta de modelo de Guía Práctica de Operaciones	01/01	30/04	5%	

#### Estado de Cumplimiento del Plan de Mejora

Año 2018	Año 2019	1er Semestre 2020	Mediciones	NC
53,50%	44,80%	0,00%	0	0

#### Estado de Ejecución las Acciones del Plan de Acción

Año 2018	Año 2019	1er Semestre 2020
100,00%	100,00%	51,25%

Enunciadas Anuales	Datadas Semestre	Valoradas	Valorables
8	3	3	0

#### 2. Análisis del estado del Plan de Mejora

En este primer semestre NO ha habido mediciones de indicadores (todos son anuales).  
 Por otro lado, del conjunto de acciones no se han ejecutado las refeidas al objetivo 2 (guías de operaciones). Esto ha sido debido a la situación sufrida COVID-19.  
 Esperamos retomar estas acciones y objetivo para el siguiente semestre o año.

#### 3. Revisión del Plan de Control de PROCESOS 100%

Cód	PROCESOS	Valor	Umbral	Cto
P-01	Gestión de Ayudas de Acción Social			100%
1001	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -</b>	0,04	1	100%
P-02	Gestión de Documentos y asistencia administrativa al cargo			100%
1000	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Documentos -</b>	0,91	2	100%
P-03	Gestión de Convocatorias de Órganos Colegiados			100%
1001	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -</b>	0,04	1	100%
P-05	Emisión de Informes Sociales			100%
1003	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Informe -</b>	0,33	1	100%
P-06	Emisión de Informes Jurídicos			100%
1009	<b>Eficacia: Servicios realizados -Convenios-</b>	91,4	85	100%

#### Estado de Cumplimiento del Plan de Control de PROCESOS

Año 2018	Año 2019	1er Semestre 2020	Mediciones	NC
75,00%	83,33%	100,00%	5	0

#### 4. Análisis del estado del Plan de Control de PROCESOS

Se han cumplido todos los indicadores según los estándares establecidos.  
 Hay que señalar la ausencia de datos en algunos de los módulos. Debido, como se ha dicho, a esta situación especial se intuye que ha afectado a la introducción de datos.  
 No obstante, se dará conocimiento a la dirección de calidad de esta circunstancia.

#### 5. Revisión de la Carta de Servicios 100%

Cód	Compromisos	Valor	Umbral	Cto
C-01	Los documentos estarán a disposición de Órganos Colegiados en un promedio menor de 3 días			100%
1000	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Documentos -</b>	0,91	2	100%
C-02	Subiremos a la web la documentación en un promedio menor de 1 días hábiles			100%



# ACTA - INFORME

## INFORME DE REVISIÓN PRIMER SEMESTRE 2020



<b>1001</b>	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Web -</b>	<b>0,04</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
<b>C-03</b>	Los informes sociales estarán evacuados en un promedio menor de 2 días hábiles			<b>100%</b>
<b>1003</b>	<b>Eficiencia. Tiempo de ejecución de Servicios - Informe -</b>	<b>0,33</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Estado de Cumplimiento de la Carta de Servicios

Año 2018	Año 2019	1er Semestre 2020	Mediciones	NC
<input checked="" type="checkbox"/> 70,00%	<input checked="" type="checkbox"/> 100,00%	<input checked="" type="checkbox"/> 100,00%	3	0

### 6. Análisis del estado de la Carta de Servicios

Al igual que en el Plan de Control, se han alcanzado todos los estándares en los indicadores.

### 7. Revisión del Plan de Contingencias de RIESGOS

Cód	RIESGOS	Desde	Hasta	Eje
-----	---------	-------	-------	-----

#### Estado de Ejecución las Acciones del Plan de Contingencias de RIESGOS

##### Ejecución 1er Semestre 2020

Enunciadas Anuales	Datadas Semestre	Valoradas	Valorables
1	0	0	0

### 8. Análisis del estado del Plan de Contingencias de RIESGOS

Aunque la medición de la acción prevista es para dic-20 hay que resaltar que puede estar afectada por el parón COVID-19.

### 9. Revisión del Plan de Comunicación

51%

Cód	Impactos de COMUNICACIÓN	Desde	Hasta	Eje
-----	--------------------------	-------	-------	-----

#### Estado de Ejecución las Acciones del Plan de Comunicación

##### 1er Semestre 2020

51,25%

Enunciadas Anuales	Datadas 1er Semestre	Valoradas	Valorables
29	0	0	0

### 10. Análisis del estado del Plan de Comunicación

El control de este plan podrá ser posible en dic-20, ya que todas sus acciones son de carácter anual.

### 11. Análisis del estado de las Quejas y Sugerencias (Datos del 1er Semestre)

Gestión			Tipo			Colectivo				Satisfacción			
Asume	Responde	Días	Q	S	Otro	PDI	PAS	Alu	Otro	Número	Item1	Item2	Media
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

#### Análisis de los resultados de las Quejas y Sugerencias

No ha habido QS

### 12. Análisis del estado de las No Conformidades (Datos del 1er Semestre)

Tipo		Control		Fuente de Detección						Importancia		Eficaz		Días	
Potencial	Real	Si	No	QS	OD	AnE	RS	AI	AE	Leve	Grave	Si	No	Trat	Cierr
0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0

#### Análisis de los resultados de las No Conformidades

Se ha gestionado una NC en este semestre referida a la gestión CAU. Por parte del Administrador del SGC se ha decidido NO medir estos indicadores en áreas heterogeneas como lo es AAG.

### 13. Análisis del estado de las Encuestas de Satisfacción (acumulado 1er Semestre)

Población	Muestra	Obtenido	Confianza	RESULTADO	Tendencias 2019 - 2018	SGC
325	148	102	77,72%	9,07	8,58      8,52	9,10

*Con carácter general, el ritmo de recogida de encuestas es ADECUADO según el momento del presente análisis*

#### Análisis de los resultados de Encuesta de Satisfacción

Se han obtenido suficientes de respuestas para afianzar los resultados derivados de las mismas.

Por otro lado, el resultado es bastante óptimo comparado con respecto a otros anteriores. Se procederá a analizar las observaciones de las respuestas por si se deduce opciones de mejora.

### 15. Revisión del Plan de Administración del SGC en el Área

Año 2018	Año 2019	1er Semestre 2020
69,92%	62,84%	25,00%

Peso del Área en el SGC	Cumplimiento de Indicadores	Alcanzado	Incumplimientos
3,98	25,00%	0,99	0

#### Análisis de los resultados en el Plan de Administración de SGC en el Área

	Indicadores del Plan de Administración	Umbral	Meta	Valor	Cumplimiento
101	IQ(01) - CAU - Tiempo de Respuesta (AAG)	100	100		Sin Valor
133	IQ(02) - CAU - Nota Externa (AAG)	100	100		Sin Valor
191	IQ(05) - Tratamiento de Producto No Conforme (AAG)	15	5	0	100%
281	IQ(07) - Tiempo Máximo de Respuesta de Q/S (AAG)	15	7		Sin Valor
311	IQ(08) - Número de Quejas por Área (AAG)	Raiz(P)/10	0	0	100%
251	IQ(24) - Cierre de No Conformidades (AAG)	40	0		Sin Valor

### 16. Análisis del estado del Plan de Administración

Con carácter general se han alcanzado los resultados establecidos.

### 17. Otros temas de interés para el Área

No se ha podido celebrar el Comité Interno del Área debido a la actividad por teletrabajo que hace casi inviable la reunión.

No obstante, se ha procedido a elaborar el presente acta que será convalidada en el siguiente Comité Interno que esperamos ya sea presencial.

*Publicado en Almería a miércoles, 8 de julio de 2020*

*El Administrador de la Calidad en el Área*