



INDICADORES PROCESOS DE APOYO

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				INDICADORES PROCESOS DE APOYO												COMENTARIOS 2025
Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	META	FÓRMULA	Frecuencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025		
APO-1 COMPRAS Y PROVEEDORES	1	Nº de proveedores con 1 o mas incidencias " Graves" identificadas en la Reunión de Coordinación	Asegurar una correcta adquisición de los productos y servicios necesarios	Comunicar a todos los proveedores con incidencia en el servicio el resultado de la evaluación mediante el impreso COMUNICACIÓN EVALUACIÓN A PROVEEDORES	Director Administración/Técnico Calidad	Menos de 3 en cada Acta de Coordinación	Nº	Enero	1	1	2	7	2	0	0	
	2	Nº de acciones realizadas para la mejora en la prestación del servicio	Garantizar la correcta prestación de los servicios	Implementar acciones de mejora		Menos de 10	Nº	Al producirse incidencia	Para 2020 se establecen estos nuevos indicadores para seguimiento de proveedores							
	3	Nº de proveedores con la condición de "CALIFICADO"	Realizar seguimiento de los proveedores con condición de calificado	Evaluar en matriz excell a los proveedores considerados como críticos. Comunicar resultado al proveedor mediante el impreso COMUNICACIÓN EVALUACIÓN A PROVEEDORES		>70%	%	Enero	83%		78%		17	95,45%	95%	100%
	4	Nº de proveedores con la condición de "CALIFICADO CON RESERVA"	Realizar seguimiento de los proveedores con condición de calificado con reserva	Evaluar en matriz excell a los proveedores considerados como críticos. Comunicar resultado al proveedor mediante el impreso COMUNICACIÓN EVALUACIÓN A PROVEEDORES		< 20%	%	Enero	2	11%	3	17%	5	4,55%	5%	0%
	5	Nº de proveedores con la condición de "DESCALIFICADO"	Realizar seguimiento de los proveedores con condición de descalificado	Evaluar en matriz excell a los proveedores considerados como críticos. Comunicar resultado al proveedor mediante el impreso COMUNICACIÓN EVALUACIÓN A PROVEEDORES		<10%	%	Enero	1	5,56%	1	6%	4	0%	0%	0%
APO-2 DOCUMENTACIÓN	6	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN RELACIÓN CON ESTE PROCESO	Asegurar el control efectivo de todos los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.	Revisar periódicamente que los servicios cumplen los requisitos especificados y que el Sistema de la Calidad está implantado y es eficaz.	Responsable Calidad	< que 2	%	Junio	3	1	0	0	0	2	0	
								Diciembre	0	5	1	2	1	3	1	
								TOTAL	3	6	1	2	1	5	2	
APO3 ATENCIÓN DOMÉSTICA	7	APO3/RES Nº de incidencias detectadas en relación al proceso de atención doméstica	Asegurar una correcta ejecución de las actividades del proceso	Detectar y resolver en el mínimo plazo las incidencias	Servicio Atención Doméstica Residencias	< ó = 5	nº incidencias anuales	Marzo	0	1	3	1	1	1	1	
								Junio	0	1	3	0	0	2	0	
								Septiembre	1	0	3	0	0	0	2	
								Diciembre	1	0	0	1	4	2	1	
								TOTAL	2	2	9	2	5	5	4	
APO4	8	% de incidencias de mantenimiento que se resuelven en menos de 7 días (tiempo de respuesta)	Asegurar una actuación rápida tras recibir un parte de incidencia	Resolver en el mínimo plazo las incidencias comunicadas 7 días	Mantenimiento/Secretaría	>70% cada semestre	% incidencias al semestre	Junio	NUEVO INDICADOR 2023					87,50%	80,00%	83%
								Diciembre						80,18%	77,00%	57%

1 n/c servicio de cocina Contral almacenes/cámaras/Escalas Barthel

A. Externa: ficha seguridad productos limpieza Supervisiones R. Calidad: no conformidades relativas a limpieza y desinfección y seguimiento correcto de APPC

No cumple meta en 2º semestre. El principal factor ha sido la falta de cobertura del equipo de mantenimiento, debido a las bajas simultáneas de los dos profesionales y a las dificultades para encontrar personal. Aunque se realizó una contratación para cubrir una de las vacantes, la capacidad operativa resultó insuficiente para mantener los tiempos de respuesta, impactando directamente en el cumplimiento del indicado