


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.
PROCESO CLAVE**PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.****FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.**

28/10/2013. UT 9 h. - CICT 11:30 h. 29/10/2013 UTLA 9 h.- SPR 11:30 h. 31/10/13 SINF. 9 h.

EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:

Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno

Auditores: Antonio Martínez Olea, Francisco David Susí García, Roberto Fornes de la Casa, José Luis Pedrosa Delgado, Sebastián Jarillo Calvarro.

UNIDADES:

- Unidad Técnica (UT).
- Servicio de Informática (SINF).
- Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT).
- Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UTLA).
- Prevención de Riesgos Laborales (SPR).

RESPONSABLE

- Nemesio Martínez Mellado.
- Adelaida Cabrero Bueno.
- Natividad Paredes Quesada.
- Juan Carlos Juan Carlos Sánchez Rodríguez
- Jacinto Cantero Jiménez, Eva Fernández Serrano y Carmen Rosario Mesa Barrionuevo

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
1.- INDICADORES:

Medición y seguimiento.
Grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales.
Análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades.
Integridad de los datos.

2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.

3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:

Verificar las mediciones de encuestas post servicio.
Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades.
Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad.
Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.

4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:

Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.



1.- INDICADORES

Unidad	UT	Indicador	I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua	Medido	Sí	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición continua y valor del indicador. Sin incidencias sobre el cumplimiento del objetivo.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo interna, interrelacionada con el programa de gestión del mantenimiento (base de datos) con las actividades programadas y control de realización), permitiendo nivel automatizado e integridad del cálculo de indicador.			
Observaciones	Sin observaciones.			

Unidad	UT	Indicador	I.[PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua	Medido	Sí	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	No	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición continua y valor del indicador. El valor obtenido es del 54%, por lo que se observa un desfase respecto al valor del objetivo. Se comprueba (planificación sobre actividades planificadas de climatización) que en la anotación del seguimiento de la planificación se pospone su anotación hasta completar la ficha de realización de actividades, por lo que el valor real no está referido al cumplimiento de la actividad sino a la gestión de cumplimentar los partes correspondientes.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo interna, interrelacionada con el programa de gestión del mantenimiento (base de datos) con las actividades programadas y control de realización), permitiendo nivel automatizado e integridad del cálculo de indicador. (Verificación en expediente de actividades sobre "legionella").			
Observaciones	Se recomienda que las mediciones del indicador quede suficientemente explícita la realización de las actividades programadas , con independencia del criterio de gestión temporal que se aplique respecto al seguimiento y control de los partes de trabajo asociados, aunque siempre dentro del ciclo de gestión medido.			



Unidad	UT	Indicador	I.[PC 04.11]-03 Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (8 comunicados en tiempo). Sin incidencias sobre el cumplimiento del objetivo.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo y correo electrónico) con evidencias archivadas.			
Observaciones	Sin observaciones.			

Unidad	UT	Indicador	I.[PC 04.12]-09 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (1 semestre 95,9% y avance del 2º semestre 98%). Sin incidencias.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo interna, interrelacionada con el programa de gestión del mantenimiento (base de datos) con las actividades programadas y control de realización, permitiendo nivel automatizado e integridad del cálculo de indicador.			
Observaciones	Sin observaciones.			



Unidad	UT	Indicador	I.[PC 04.13]-13 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles, 5 días hábiles, 10 días hábiles, 20 días hábiles.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	>=75% >=85% >=90% >=95%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición trimestral y valor del indicador (valor del 1º y 2º trimestre). Se observa cumplimiento ajustado en algún intervalo. La Unidad comunica que es consciente del riesgo aunque con poca incidencia de desviación porcentual y que se realiza un mayor control temporal para el seguimiento.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo interna, interrelacionada con el programa de gestión del mantenimiento (base de datos) con las actividades programadas y control de realización, permitiendo nivel automatizado e integridad del cálculo de indicador.			
Observaciones	Sin observaciones.			

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (1º semestre 100%). Sin incidencias indicadas.			
Integridad de los datos	Sistema de corresponsabilidad interna en el control del indicador. Traslación a hoja de control del indicador por responsable de la Unidad.			
Observaciones	Sin observaciones.			



Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.11]-06 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (1 ^{er} semestre 99,99%). Sin incidencias indicadas.			
Integridad de los datos	Sistema automático de "monitorización", permitiendo integridad del cálculo de indicador.			
Observaciones	Sin observaciones.			

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.11]-07 Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	<=5	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (ninguna interrupción superior al tiempo del indicador). Sin incidencias indicadas. Se realiza control de paradas de servicios críticos e informes técnicos y, en su caso, informes técnicos correspondientes.			
Integridad de los datos	<p>Computo de interrupciones. Se indica por la Unidad que en la medición de este indicador no se computa las paradas programadas. Se indica por la Unidad que se no se computa una interrupción (11-12 de julio de 2013) por caída de la alimentación eléctrica que afecto al suministro eléctrico de la totalidad del campus de Las Lagunillas. Indicando dudas sobre su inclusión en el cómputo de interrupciones del indicador disponibilidad del correo electrónico, por tratarse de una parada global.</p> <p>Sistema para el cálculo del indicador. Se informa por la Unidad de los siguientes sistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Herramienta de monitorización llamada NAGIOS. Esta herramienta orienta sobre el estado de los servidores, estando conectada a la red eléctrica de la universidad. Se informa por los técnicos que la herramienta no detecta todas las interrupciones. Otro método para la alerta sobre la caída del servicio de correo electrónico es el aviso de los propios usuarios o la detección por los técnicos de la Unidad. En ambos casos se inician las acciones oportunas. El equipo auditor comunica si a través de estos sistemas se conoce con exactitud el momento de la no disponibilidad del servicio. La Unidad considera que su sistema de anotaciones de fechas de interrupción anotada en la hoja de control es coincidente con el momento exacto de la interrupción del servicio. 			



Observaciones	<p>Sobre las dudas de cómputo planteadas se indica: la conveniencia de computar todas las interrupciones que impliquen no disponibilidad del servicio con independencia de la causa que lo motive, incorporando en el análisis las causas (fallo técnico de cualquier naturaleza, suspensión programada, etc.).</p> <p>Se recomienda que la Unidad considere los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Este indicador se corresponde con la gestión del mantenimiento realizado por la Unidad respecto a servicios prestados que se consideran críticos, por lo que, con independencia del valor objetivo del indicador que estimen, podría aportarse información computada sobre la disponibilidad e indisponibilidad total del servicio respecto a un periodo determinado. 2. Asimismo, podía valorarse la conveniencia de disponer de medición del tiempo transcurrido desde que se detecta la no disponibilidad y se restaura el servicio, aportando información sobre los tiempos del mantenimiento correctivo, ya que el indicador al respecto (I.[PC04.13.16] según su descripción computa los plazos de actuación sobre solicitudes de actuaciones de mantenimiento correctivo.
----------------------	--

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.11]-08 Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	<=5	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (1 ^{er} semestre 2 interrupciones), se incluye, además, otras dos interrupciones programadas de todos los servicios, que afecta por tanto al servicio de Campus Virtual.			
Integridad de los datos	<p>Computo de interrupciones. Al igual que en el indicador I.[PC 04.11]-07, se indica por la Unidad que no se computa una interrupción (11-12 de julio de 2013) por caída de la alimentación eléctrica que afecto al suministro eléctrico de la totalidad del campus de Las Lagunillas.</p> <p>Sistema para el cálculo del indicador. Se informa por la Unidad de los siguientes sistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Herramienta de monitorización llamada NAGIOS. Esta herramienta orienta sobre el estado de los servidores, estando conectada a la red eléctrica de la universidad. Se informa por los técnicos que la herramienta no detecta todas las interrupciones. 2. Otro método para la alerta sobre la caída del servicio de correo electrónico es el aviso de los propios usuarios y comprobaciones de los técnicos de la Unidad. 3. La Unidad considera que su sistema de anotaciones de fechas de interrupción anotada en la hoja de control es coincidente con el momento exacto de la interrupción del servicio. 4. Asimismo y respecto a este aspecto, se indica puede darse la circunstancia de que las actuaciones "indebidas" del usuario puedan dar lugar a bloquear su acceso no pudiendo acceder al servicio, aunque este esté en activo técnicamente. En estos casos se computa como tiempo de interrupción. 5. Se indica que en la prestación del servicio se desdobra diferenciando entre Campus Virtual y Universidad Virtual. 			



Observaciones	<p>Sobre las dudas de computo planteadas se indica: la conveniencia de computar todas las interrupciones que impliquen no disponibilidad del servicio con independencia de la causa que lo motive, incorporando en el análisis las causas (fallo técnico de cualquier naturaleza, suspensión programada, etc.).</p> <p>Se recomienda que la Unidad considere los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Este indicador se corresponde con la gestión del mantenimiento realizado por la Unidad respecto a servicios prestados que se consideran críticos, por lo que, con independencia del valor objetivo del indicador que estimen, podría aportarse información computada sobre la disponibilidad e indisponibilidad total del servicio respecto a un periodo determinado, indicando los criterios que se aplican para su cálculo (está referido a la ficha del indicador) 2. Asimismo, podría valorarse la conveniencia de disponer de medición del tiempo transcurrido desde que se detecta la no disponibilidad y se restaura el servicio, aportando información sobre los tiempos de del mantenimiento correctivo, ya que el indicador al respecto (I.[PC04.13.16] según su descripción computa los plazos de actuación sobre solicitudes de actuaciones de mantenimiento correctivo. 3. Analizar si es necesario revisar el indicador para dar información respecto al desdoblamiento Campus Virtual y Universidad Virtual.



Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.13]-12 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	<=3	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador. Sin incidencias indicadas.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador (hoja de cálculo interna).			
Observaciones	<p>Se plantean por la Unidad dudas acerca de la indicación correcta en la ficha del indicador de los valores objetivos y límite. Al respecto se indica:</p> <p>El valor objetivo es el que computa a efectos de los indicadores de eficacia (grado de cumplimiento del objetivo del indicador).</p> <p>El valor límite, solo aporta una información en las mediciones periódicas para comprobar si los resultados parciales permiten asegurar que se va a conseguir el valor objetivo. Por ello suele asignarse un valor cuantitativo próximo al valor objetivo, permitiendo a las Unidades adoptar decisiones de intervención o mejora para lograr el resultado pretendido si observan una desviación significativa. Los valores límites no computan a efectos del grado de cumplimiento del indicador.</p> <p>Para una información concreta puede consultarse en la documentación del proceso PC04, apartado 12.2 (pág. 16).</p>			

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 04.13]-16 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días hábiles, 0-5 días hábiles, más de 5 días hábiles	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Sí	
Valor objetivo	>=60% >=80% >=90% <=10%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador (78%-94%-90%-3%). Sin incidencias indicadas.			
Integridad de los datos	Se verifica la herramienta de gestión aplicada, permitiendo nivel automatizado e integridad del cálculo de indicador. Se está en proceso de cambio de la herramienta para la próxima medición.			
Observaciones	Sin observaciones.			



Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 04.11]-01- Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Semestral	Medido	Medido
Valor objetivo		>=90%	Cumplimiento	Cumplido
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.		
Integridad de los datos		Se consulta registro de actividades Programadas de mantenimiento preventivo, se verifica mantenimiento del equipo 12MP063 Microscopio con focal 2, 187 mantenimientos programados 187 realizados.		
Observaciones				

Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Semestral	Medido	
Valor objetivo		En análisis	Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador.		
Integridad de los datos		Se verifica en base de datos los mantenimientos correctivos del equipo DR01, se contabilizan 6 mantenimientos correctivos.		
Observaciones				



Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 04.13]-14 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles, 5 días hábiles, 10 días hábiles, 20 días hábiles.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=35% >=50% >=70% >=80%	Cumplimiento	Cumplido en todos los plazos.	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica expediente 13MC074: Fecha de inicio 13/02/13, Fecha de finalización 19/02/2013 6 días. Se verifica su tramitación, se informa la asignación de un número de expediente distinto 13SB022 de fecha 29/11/2012, no se puede contrastar la imputación correcta a la periodicidad del indicador.</p> <p>En la ficha del indicador en el apartado de observaciones se especifica la siguiente Nota: este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman los trabajos de mantenimiento correctivo. Se informa que el CICT no dispone de especialidades, los datos parciales son de los recursos instrumentales.</p>			
Observaciones	<p>Se recomienda una sistemática que asegure la correcta imputación de los datos, ajustándose a la periodicidad anual del indicador.</p> <p>Se recomienda adaptar la Nota sobre desagregación del indicador que se indica en la ficha del indicador a las especificidades del CICT.</p>			

Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica mantenimiento preventivo de microscopio Olympus CX31, con inventario 43226 realizado con fecha el 17/06/2013, y fecha de próxima realización 11/12/13</p> <p>Se informa que no se sistematiza el control de la fecha de realización del mantenimiento preventivo con referencia a la fecha en que debe realizarse.</p>			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática para asegurar que el mantenimiento se realiza en la fecha establecida en el programa de mantenimiento preventivo de la UTLA.			



Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=80%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica mantenimiento preventivo y su inclusión en el Catálogo del Equipo Agitador magnético calefactor, con número de inventario 109137.			
Observaciones				

Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles, 5 días hábiles, 10 días hábiles, 20 días hábiles.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación del Expediente 59060, fecha de solicitud 02/07/13, fecha de finalización 19/07/13 En la ficha del indicador en el apartado de observaciones se especifica la siguiente Nota : "este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman los trabajos de mantenimiento correctivo." Se informa que la UTLA no dispone de especialidades para el mantenimiento correctivo.			
Observaciones	Se recomienda adaptar la Nota sobre desagregación del indicador que se indica en la ficha del indicador a las especificidades de la UTLA.			



Unidad	SPR	Indicador	I.[PC 04.2]-17 Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica los residuos retirados en el primer semestre, se consulta retirada de residuos de fecha 02/07/13 y retirada el 11/07/13. Se informa que está pendiente una reclamación sobre una retirada de residuos a la empresa gestora.			
Observaciones				

Unidad	SPR	Indicador	I.[PC 04.2]-18 Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica tabla de control de retirada de residuos, todos retirados en un plazo inferior a 2 meses. Se verifica expediente de enero de Biosanitarios; fecha de solicitud 22/01/13 Fecha de retirada 20/03/13.			
Observaciones				



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	UT	Descripción	Q	S	Información de gestión de encuestas del SIAG.
			x	x	
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Formalizadas: 5. Sin formalizar: 4		
Gestión Q/S			Relación con mantenimiento correctivo (Evidencia. 15/02/2013; 15/03/2013). Estimada. Respuesta en plazo.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			Presencial o por correo. Se gestiona las evidencias de las no formalizadas mediante constancia de correos electrónicos.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			Se verifica los términos de las respuestas y el análisis realizado por la Unidad. Ejemplo de mejora. Medidas sobre eficiencia energética. Sugerencia de profesora sobre eficacia, se adopta proyecto de instalación de detectores de presencia.		
Observaciones			Sin observaciones.		

Unidad	SINF	Descripción	Q	S	Información de gestión de encuestas del SIAG.
			x		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Formalizadas: 21 en 1 ^{er} semestre. Segmentadas (CPD:1, Aulas: 1; RIMUJA:19)		
Gestión Q/S			Relación con mantenimiento correctivo (Evidencia. Aulas). Respuesta en plazo.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			Se verifica los términos de las respuestas y el análisis realizado por la Unidad. Ejemplo de mejora en actuaciones en aulas sobre antivirus, protocolos de actuación. En Docencia virtual y RIMUJA con plan de mejora en ejecución.		



Observaciones	Sin observaciones.
----------------------	--------------------

Unidad	CICT	Descripción	Q	S	
					No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.

Unidad	UTLA	Descripción	Q	S	
					No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.

Unidad	SPR	Descripción	Q	S	
					Ver informe del Proceso PC05



3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). ▪ Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. ▪ Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. 	
UNIDADES:	▪ Unidad Técnica	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio	Mantenimiento correctivo.	Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	Continua, por periodos determinados.
		Identificación de usuarios	SI. Solicitantes.
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI. Factores de calidad.
		Representatividad de la población encuestada	SI. Porcentaje representativo sobre solicitudes atendidas.
		Tipo de escala de medición	Cualitativa/ con escala 1-5
Integridad en los datos		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Automatizada por envío de correo electrónico, tras prestación del servicio.
		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI. Anonimato en la recepción del correo de respuesta.
		Responsable tratamiento de datos	SI. Gestor de la Unidad.
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Obtención automática de resultados.
Revisión y seguimiento de resultados		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI. Plan de seguridad.
		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI. Interna anual.
		Existencia informe resultados	SI.
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI. Plan de comunicación.
Observaciones Generales:		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI. Revisión de encuestas.
		Se está procediendo a su revisión y aplicación de la mejora de segmentación por tipo de tareas (11).	



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. ▪ Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. 	
UNIDADES:	▪ Servicio de Informática	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio	Mantenimiento correctivo, prestación de servicios.	Medición	Sí
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI. Solicitantes.
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI. Factores de calidad.
		Representatividad de la población encuestada	SI. Porcentaje de respuestas 37,78%.
		Tipo de escala de medición	Cualitativa/ con escala 1-5
Integridad en los datos		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Automatizada por envío de correo electrónico, tras prestación del servicio por la herramienta de gestión.
		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	Identificación del encuestado.
		Responsable tratamiento de datos	SI. Responsable de la Unidad.
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Obtención automática de resultados.
Revisión y seguimiento de resultados		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI. Plan de seguridad.
		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI. Interna anual.
		Existencia informe resultados	SI.
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI. Plan de comunicación.
Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI. Revisión de encuestas.
Observaciones Generales:	<p>Se encuentra en proceso de modificación de la herramienta aplicada (Easyvista). Se recomienda disponer, también, de los resultados de satisfacción segmentados por servicios encuestados.</p> <p>Respecto al indicador de participación o respuestas, se recomienda que una vez disponibles los datos anuales se realice consulta técnica estadística (SPE) para realizar análisis de representatividad.</p>		



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento). ▪ Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones. Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. ▪ Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento. 	
UNIDADES:	▪ Unidad funcional de técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	RESPONSABLE	▪ Coordinador de calidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuesta es adecuada, si bien se recomienda alinear los ítems de la encuesta con los factores de calidad en la prestación del servicio.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	Encuesta de satisfacción general
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala likert con 5 niveles cualitativos
Integridad en los datos	La gestión de la encuesta a través del programa PETRUS, asegura la integridad de los datos.	Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Informático: programa de gestión PETRUS
		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Automático programa PETRUS
Revisión y seguimiento de resultados	Si bien se realizan informes, no se realizan comparativas ni se dispone de resultados segmentados por Unidades de Gestión, que permita establecer mejoras.	Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI (no sean identificado estudios comparativos)
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	NO		
Observaciones Generales:	Se recomienda alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado y disponer de segmentación por unidades de gestión, de forma que permita establecer mejoras.		



4.-PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Unidad Técnica
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	Previstas.	Sin plan estratégico aprobado.
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad (dos reuniones programadas), además de envíos puntuales por correos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA.	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad (dos reuniones programadas). Además de envíos puntuales por correos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad (dos reuniones programadas). Además de envíos puntuales por correos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad (dos reuniones programadas). Además de envíos puntuales por correos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Notas de auditoría	<p>Se identifica como buena práctica en la comunicación la elaboración de un guion le los aspectos a tratar y objetivos de comunicación en las reuniones programadas con los integrantes de la Unidad, con implicación directa de los responsables</p> <p>Aspectos evidenciados objeto de comunicación: Encuestas, indicadores, objetivos de calidad, informe final de resultados, auditorías, no conformidades, propuestas de mejora.</p> <p>Especificidad en la información transmitida a la Unidad.</p> <p>Información sobre nuevos procesos.</p>	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios	Canales establecidos.	
Notas de auditoría	Escasa identificación, fuera del ámbito de responsables medios y gestores.	



Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades	Reuniones del Comité de Calidad y Equipo de mejora de los procesos. Ejemplo. Desarrollo de nuevos procesos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave	Interacción con Unidades (reuniones).	
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos	Interacción con Unidades (reuniones). Evidencia con Servicio de Gestión Académica.	
Notas de auditoría	<p>Con carácter general, se recomienda que se estime llevar un control de las propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de la calidad y mejora.</p> <p>Con carácter general, se recomienda que se estime llevar un control de las propuestas e iniciativas que surjan en las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes por abordar mejoras en los procesos.</p>	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Informática
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	Previstas.	Sin plan estratégico aprobado.
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad, con reuniones periódicas de comunicación y seguimiento del Plan Operativo anual del Servicio.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad, reuniones puntuales.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad, dispone de dos grupos de trabajo específicos de procesos.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Incluido en el plan de comunicación de la Unidad, comunicación de resultados de gestión de la calidad.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Notas de auditoría	Se identifica como buena práctica la implicación directa de las personas de la Unidad en equipos de procesos con carácter rotatorio	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios	Grupos de procesos, con divulgación de conclusiones y propuestas. Contador de mejoras. Repositorio interno.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.
Notas de auditoría		
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades	Grupos de procesos, con divulgación de conclusiones y propuestas. Contador de mejoras. Repositorio interno (conocimiento interno de las mejoras adoptadas por los equipos de la Unidad.	Adecuada de acuerdo con elementos claves del ciclo de gestión.



Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave	Reuniones puntuales.	
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos	Reuniones puntuales y participación en equipos de trabajo.	
Notas de auditoría	Con carácter general, se recomienda que se estime llevar un control de las propuestas e iniciativas que surjan en las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes por abordar mejoras en los procesos.	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico).	Pendiente de aprobación del nuevo PEUJA.	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Se han realizado comunicaciones tanto de los objetivos de 2013 y el avance sobre los de 2014 que están en estudio. Se recogen en Actas del grupo de calidad interno.	
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA	Se realizan comunicaciones.	
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se canalizan a través del grupo de calidad del Servicio. Se reflejan en Actas y correos electrónicos.	
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se realizan comunicaciones.	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios	Se realizan comunicaciones a través de correo electrónico, se reflejan en Actas, los acuerdos del Grupo de Calidad	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades	Se realizan comunicaciones, que se canalizan a través del grupo de	



	calidad.	
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave	En el Ciclo 2013 no se ha realizado todavía ninguna.	
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos	Se realizan comunicaciones.	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de de Investigación
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	Pendiente de aprobación del nuevo PEUJA	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Actualmente la UTLA no dispone de objetivos funcionales.	
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA.	Se realizan comunicaciones a través de lista de correo de la Unidad y reuniones.	
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se realiza comunicaciones a través de la intranet de la Unidad, reuniones, listas de correo.	
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se realizan comunicaciones internas en la Unidad.	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios	Se realizan comunicaciones en reuniones internas de la Unidad.	
Notas de auditoría	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades	Se realizan comunicaciones, a través de correo electrónico, reuniones internas de la Unidad.	
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave	No se han evidenciado comunicaciones en el ciclo de gestión 2013.	



Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos	No se han evidenciado comunicaciones en el ciclo de gestión 2013.	
Notas de auditoría	Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	