



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	2 de febrero de 2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ Auditora: María del Carmen Tudela Caballero
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Servicio -Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS	
1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No disponen de No Conformidades
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad. ▪ Se valora positivamente la publicidad que realiza la Unidad de estos resultados tanto en su página web como en los tabloneros de anuncios de las dependencias del Centro, en un ejercicio de transparencia en la gestión.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad ha realizado tras un análisis el ajuste de los valores objetivos a la capacidad real del proceso, aumentado el valor objetivo de un indicador, no obstante se sigue observando en algún indicador, todavía, un recorrido significativo para este ajuste, por ejemplo el I.[PC 04.13]-14.1 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado julio- diciembre 2016, es un indicador que evidencia la buena gestión que realiza el Centro. ▪ Información directa de clientes: Se remite al informe de auditoría de seguimiento 2016 de fecha 19/10/16 donde se auditó la memoria de seguimiento de las reuniones por Áreas del CICT con usuarios y potenciales usuarios de la UJA.
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	



Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 3 observaciones implantadas, 1 en proceso de implantación. Propuesta de mejora: 1 implantada.
6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	El Centro utiliza su sistema de información para realizar análisis y establecer mejoras, cuando procede. Es de destacar el mantenimiento y mejora de la buena práctica de realizar las reuniones con grupos de usuarios, de donde extraen sugerencias, propuestas y comentarios sobre diferentes ámbitos del CICT, en un ejercicio de mejora continua. Han integrado la gestión del mantenimiento correctivo en el programa de GSYA de gestión de solicitudes de prestación de servicios, lo que ha reforzado y mejorado la monitorización y control del proceso, que se visualiza en una prestación del servicio más eficaz para los usuarios.
7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	
Valoración.	Se verifica la plena operatividad de los recursos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico. Gestión CICT del Mantenimiento Correctivo. ▪ Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico – Mantenimiento.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		2 de febrero de 2017. 10:00 horas	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno Auditora: María del Carmen Tudela Caballero	
UNIDAD:	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	RESPONSABLE	▪ Natividad Paredes Quesada Directora Técnica del Servicio - Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	



2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.
7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA . Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.



1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica. ▪ Inés Rodríguez Álvarez. Responsable de Gestión. ▪ Baltasar Deutor Garrido. Titulado de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación. ▪ Juan M. Castro Mármol. Titulado Superior de Apoyo a la Docencia e Investigación. ▪ M^a Mercedes Muñoz Agudo. Personal de apoyo Programa de Garantía Juvenil
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditora: María del Carmen Tudela Caballero.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 10:00 horas del día 02/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad del proceso Mantenimiento correctivo a través de los siguientes recursos científico-técnicos, se consulta programa de gestión GSYA:

Se consulta expediente con referencia 16MC001, recurso con código de referencia AC08. Fecha de inicio: 08/01/2016, Fecha fin: 11/01/2016. Problema: bloqueo inyector SIL-10 y se describe la solución adoptada.



Se consulta expediente con referencia 16MC046, recurso con código de referencia MC03. Fecha de inicio 15/17/16, fecha fin: 09/09/16, figura descripción del problema “no hay comunicación entre FESEM y el PC, requiere la intervención de Servicios de Asistencia Técnica externos (SAT), se justifica la solución del problema en un plazo superior a 10 días (tal y como aparece en el compromiso de calidad) por tratarse de plazos propios del SAT, subsanándose el mantenimiento correctivo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 04.11]-01-[CICT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. 2.- Asegurar el adecuado mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT, para ello, como mínimo, se cumplirán al 93% las actividades de mantenimiento preventivo programadas.	>=93%	Semestral	98,69%		
I.[PC 04.13]-11 Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.		Anual	7,79%		
I.[PC 04.13]-14.1 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=35%	Semestral	54,55%		A tenor del histórico de los indicadores se observa un desajuste significativo entre la capacidad real del proceso y el objetivo del indicador.
I.[PC 04.13]-14.2 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=50%	Semestral	64,94%		
I.[PC 04.13]-14.3 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles. 10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (R11), para ello se resolverán en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las	>=70%	Semestral	79,22%		



incidencias/averías que se presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.					
I.[PC 04.13]-14.4 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	Semestral	85,71%		
I.[PC 04.13]-24 Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo	En análisis	Semestral	Primer semestre: 2,80% Segundo semestre: 3,60%		
I.[PC 04.13]-25 Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos.	En análisis	Semestral	29,82%		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la medición de los indicadores, cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados.</p> <p>Se valora positivamente la publicidad que realiza la Unidad de estos resultados tanto en su página web como en los tablones de anuncios de las dependencias del Centro.</p> <p>Observación:</p> <p>La Unidad ha realizado, tras un análisis, el ajuste de los valores objetivos a la capacidad real del proceso, aumentado el valor objetivo de un indicador, no obstante se sigue observando en algún indicador, todavía, recorrido para este ajuste, por ejemplo el I.[PC 04.13]-14.1 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado Julio- diciembre 2016.

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Valoración de auditoría	Se remite al informe de auditoría de seguimiento 2016 de fecha 19/10/16 donde se auditó la memoria de seguimiento de las reuniones por Áreas del CICT con usuarios y potenciales usuarios de la UJA.				



5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

No tiene

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	59-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción:	<p>Se realiza la siguientes observaciones:</p> <p>1.-Respecto a los indicadores que se relacionan, no se alcanza el objetivo en la medición semestral:</p> <p>I.[PC 04.13]-14.2 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.</p> <p>I.[PC 04.13]-14.4 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.</p> <p>Se recomienda el análisis de las desviaciones semestrales del valor objetivo a efectos de la consideración para el cumplimiento final anual y, en su caso, si se entiende necesario un plan de mejora, que se valore la utilización de técnicas como la de gestión de una No conformidad, si bien las desviaciones obtenidas se entienden no excesivas si en el siguiente periodo se compensan los tiempos de las actuaciones correctivas.</p>		
Actuaciones realizadas:	Integración de la base de datos de mantenimiento correctivo en GSYA lo que permitirá un mejor seguimiento de las actuaciones y de sus plazos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	60-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción:	<p>2.-En el indicador: I.[PC 04.13]-24 Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo, con objetivo en análisis,</p> <p>Se recomienda teniendo en cuenta la serie histórica de resultados y los que se produzcan este ciclo, el establecimiento de objetivos por semestre tal y como establece la periodicidad del indicador.</p>		
Actuaciones realizadas:	Los valores límite y objetivo en este indicador no nos darían información útil, si bien es interesante disponer del detalle concreto de que recursos han requerido más actuaciones de mantenimiento, lo que ha permitido identificar la necesidad de		



	renovación de diversos recursos, como por ejemplo BA05, BA06 y DR01.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso, se va proponer la eliminación de las fichas de los indicadores con objetivo en "análisis" y su sustitución por "No procede".

Código:	61-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción:	3.- Se recomienda, en general, a la vista de los resultados históricos de los indicadores y una vez se disponga de los definitivos en este ciclo de gestión, que se valore por la unidad el ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso, en los indicadores que proceda.		
Actuaciones realizadas:	Incluida modificación de indicadores en el Informe de ciclo de gestión 2015.		
Resultados de seguimiento:	Se ha incrementado el valor objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01-[CICT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Pasando del 90% al 93%. La Unidad ha considerado tras su análisis que el resto de indicadores del Proceso no procede el incremento de valor objetivo.		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	62-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción:	I.[PC 04.13]-25 Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos El valor aportado es el Anual, si bien en la ficha del indicador se indica que la periodicidad del indicador es semestral. Se informa por la responsable que se trata de un error material, se va proponer su rectificación en el informe de seguimiento de los procesos del ciclo 2015.		
Actuaciones realizadas:	Incluido en informe de cierre ciclo		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		



5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	18-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos.	
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento,			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Primera fase de incorporación del PC04 a GSYA_Mantenimiento preventivo			
Causa para su implantación:	Unificar en GSYA actividades del PC04			
Objetivo de la mejora:	Facilitar la programación de las actividades de mantenimiento preventivo y su seguimiento			
Recursos previstos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática			
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-16	Finalización:	oct-16
Descripción de resultados obtenidos:	Aunque en un primer momento se optó comenzar con la parte de mantenimiento preventivo, en reuniones posteriores se constató que los mantenimientos correctivos tienen más implicaciones con GSYA: equipos no disponibles por avería, parque de equipos, etc., por lo que finalmente se optó por implantar la base de datos de Mantenimientos Correctivos en GSYA.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>La Unidad utiliza su sistema de información para realizar análisis y establecer mejoras, cuando procede.</p> <p>El CICT realiza reuniones periódicas con representantes de grupos de investigación y docencia, tanto usuarios como potenciales usuarios de los SCAI utilizándolo como herramienta de mejora.</p> <p>Han integrado la gestión del mantenimiento correctivo en el programa de GSYA de gestión de solicitudes de prestación de servicios, lo que ha reforzado y mejorado la monitorización y control del proceso que se visualiza en la prestación del servicio más eficaz a sus usuarios.</p>



Valoración de auditoría	<p>La Unidad utiliza su sistema de información para realizar análisis y establecer mejoras, cuando procede.</p> <p>Es de destacar el mantenimiento y mejora de la buena práctica de realizar las reuniones con grupos de usuarios, de donde extraen sugerencias, propuestas y comentarios sobre diferentes ámbitos del CICT.</p> <p>Han integrado la gestión del mantenimiento correctivo en el programa de GSYA de gestión de solicitudes de prestación de servicios, lo que ha reforzado y mejorado la monitorización y control del proceso que se visualiza en la prestación del servicio más eficaz a sus usuarios.</p> <p>Se valora positivamente la publicidad que realiza la Unidad de estos resultados tanto en su página web como en los tablones de anuncios de las dependencias del Centro, en un ejercicio de transparencia en los resultados de la Unidad.</p>
--------------------------------	---

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico. Gestión CICT del Mantenimiento Correctivo.	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados en el proceso PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo y PC 04.13 Ejecución del mantenimiento. Expedientes Número: 16MC001 y 16MC046.
Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico – Mantenimiento.	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso, a través de la consulta del contenido del repositorio: formatos Instrucciones Técnicas, etc. del proceso clave PC04 Gestión del Mantenimiento.