

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.**

PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	01/02/2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor coordinador de proceso.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo. Técnico Grado Medio Prevención Riesgos Laborales (Oficina Verde, medio ambiente y sostenibilidad)
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Prevención.

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.
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<p>No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado julio- diciembre 2016, es un indicador que evidencia la buena gestión que realiza el Servicio.</p> <p>En el Ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.</p>
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.	<p>Se verifica e grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoria, con el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 oportunidades de mejora no implantadas. 1 oportunidad de mejora en proceso de implantación. <p>Auditoría Interna: 1 observación en proceso de implantación.</p> <p>Propuesta de mejora: 1 en proceso de implantación.</p>
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.	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza su sistema de información para el seguimiento y control del proceso,



	<p>realizando análisis de los resultados para realizar mejoras, cuando procede.</p> <p>Hay que destacar el proceso de elaboración de la nueva herramienta de gestión de residuos que va a mejorar la gestión, que va a repercutir positivamente en la satisfacción de sus clientes.</p>
<p>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.</p>	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso: Declaración Anual de Residuos Peligrosos.



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.		día 01/02/2017 a las 9:00 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno.	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Prevención 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo (Técnico Grado Medio Prevención Riesgos Laborales (Oficina Verde, medio ambiente y sostenibilidad)
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).	Todas 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.	Todas 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	Todas las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



	sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
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	PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo. Servicio de Prevención.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor Coordinador del Proceso

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9 horas del día 01/02/2017 en las dependencias del Servicio de Prevención.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso, en su primera etapa, son solicitud por correo electrónico de fecha 28/06/16 de la usuario identificado con siglas ROA, sobre petición de envases, 2 contenedores de residuos sólidos, bidón de 30 Litros. Con fecha 04/07/16 se realiza parte de mantenimiento por parte del Servicio de Prevención para el Almacén del suministro de los envases.

Se continúa con la verificación de la gestión del proceso con la convocatoria de retirada de residuos y su retirada del Almacén de la UJA: se consulta correo electrónico de fecha 29/06/16 comunicando a todas las Unidades Productoras de Residuos de la UJA, la convocatoria iniciada para proceder en su caso a solicitar la retirada de residuos, el plazo finaliza antes de las 14:00 h. del día 7 de julio. La recogida se realizará el día 11 de julio en el Campus de Jaén y el 12 de Julio en el Campus de Linares.



Seguidamente se consulta la apertura en la Plataforma de Administración Electrónica del Expediente. Se verifica en esta convocatoria la solicitud UJAEN-201600021660-tra de retirada realizada a través de la Plataforma por el usuario identificado con siglas MGT del departamento de Química, Física y Analítica de fecha 06/07/16, retirada de 4 bidones de 60 litros de envases biosanitarios, dependencia B3-110

Con fecha 05/07/16 se envía por correo electrónico al gestor de residuos (empresa externa) para la retirada de los residuos de la convocatoria. Y las fechas de retirada. Se verifica en archivo Excel el detalle de los residuos retirados, se realiza sin incidencias. Se consulta los documentos de control de seguimiento de retirada del gestor de residuos (albarán de retirada con detalle de los productos etc.)

Pendiente de realizar la declaración anual de 2016, el plazo hasta el 1 marzo de 2017.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso con la convocatoria de retirada de residuos sólo para su traslado al Almacén de la UJA, de inicio el 28/04/2016 y fin del plazo el 06/05/16, la recogida se realizó el 10/05/16, dato consultados en la Plataforma de Administración Electrónica.

Se verifica la convocatoria de retirada de residuos, se consulta correo electrónico de fecha 28/04/16 comunicando a todas las Unidades Productoras de Residuos de la UJA la convocatoria iniciada para proceder en su caso a solicitar la retirada de residuos, el plazo finaliza antes de las 14:00h del 06/05/10.

Se verifica en esta convocatoria la solicitud UJAEN-201600021331-tra de retirada realizada a través de la Plataforma por el usuario identificado con siglas JGG, retirada de 3 contenedores punzantes biosanitarios, dependencia A2-424.

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 04.2]-27 Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	NP	Semestral	6827 Kgs		
I.[PC 04.2]-28 Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses. El 100% de las retiradas de residuos peligrosos, tras solicitud mediante formulario electrónico, se realizará en un plazo máximo de dos meses salvo en los periodos vacacionales de julio y agosto. (Para el Campus de Linares serán dos retiradas anuales, previamente informadas)	100%	Semestral	100%		
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos, así como el compromiso de calidad asociado.				



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	En el Ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.				

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.

Código:	11-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de prevención		
Descripción:	Se recomienda plantear objetivos orientados a la minimización de objetivos peligrosos. Si bien la aprobación o puesta en marcha de los mismos puede no depender del área, es él mismo quien posee los datos y quien puede proponer mejoras para que sean estudiadas por los servicios productores residuos peligrosos. Dado el tamaño de la universidad, cualquier posible mejora podría tener un volumen relevante.		
Actuaciones realizadas:	Esta decisión no corresponde al Servicio sino a la política estratégica de la Universidad.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada		

Código:	12-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de prevención		
Descripción:	En línea con lo anterior y como primer paso, se recomienda realizar una "evaluación de impacto de residuos" (identificar áreas productoras más significativas, relevancia de residuos, tipología y capacidad de impacto), buscando obtener información que sirva como base para propuestas de minimización.		
Actuaciones realizadas:	Esta decisión no corresponde al Servicio sino a la política estratégica de la Universidad.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada		



Código:	15-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación./Servicio de Prevención.		
Descripción:	Podría ser interesante elaborar un inventario de residuos, al menos peligrosos, por laboratorio de manera que se facilite la gestión de los mismos.		
Actuaciones realizadas:	<p>UTLA: Puesta de contacto con el servicio de Prevención. Se pospone el análisis de esta mejora a la implantación de la nueva herramienta para la gestión de los residuos por parte del Servicio de Prevención.</p> <p>SPR: La herramienta informática actual no permite un inventario rápido de los mismos. No obstante la nueva herramienta que está en proceso de elaboración permitiría dicha posibilidad.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de elaboración de una nueva herramienta de gestión que permitirá implantar la Oportunidad de mejora.		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	63-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas.
Proceso:	PC 04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	<p>IT.[PC 04.2]-01 Procedimiento de gestión de residuos peligrosos</p> <p>Se verifica la conformidad de la gestión de la I.T, si bien se recomienda una revisión de la misma para completarla y actualizarla en diversos aspectos, como por ejemplo la prevista modificación del procedimiento que se tramita a través de la Administración electrónica.</p>		
Actuaciones realizadas:	Pendiente, ya que en estos momentos desde el Servicio de Informática se está elaborando el trámite electrónico de gestión de residuos peligrosos, que sustituye a la e-administración.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		



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

Código:	19-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.	
Proceso:	PC04.02. Gestión de Recursos Peligrosos.			
Unidad/es:	Servicio de Prevención			
Descripción de la mejora:	Mejorar la solicitud electrónica de retirada de residuos peligrosos			
Causa para su implantación:	Problemas para los usuarios en el uso de la solicitud electrónica a través de la e-administración así como la dificultad de obtener informes asociados al proceso especialmente en relación a la cantidad de residuos gestionados por tipología.			
Objetivo de la mejora:	Dar un mejor servicio, tanto en accesibilidad como en facilidad, al usuario del proceso así como al gestor del mismo, puesto que no permite la automatización de todo el proceso, por lo que hay que llevar un control manual, que implica mayor trabajo e imprecisión en la determinación de las cantidades de residuos gestionados.			
Recursos previstos:	Mejorar el rendimiento de la solicitud a través de la e-administración o en su defecto, buscar una alternativa mediante la implantación de una solicitud electrónica.			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:				
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	oct-16	Finalización:	año 2017
Descripción de resultados obtenidos:	En proceso de elaboración			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			



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.
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>El Servicio utiliza su sistema de información para el seguimiento de la gestión y establecer mejoras cuando procede.</p> <p>La principal mejora que se está en proceso de realización es la nueva herramienta para gestión de las solicitudes de retirada de residuos.</p>
Valoración de auditoría	<p>Utiliza su sistema de información para su seguimiento y del análisis de los resultados.</p> <p>Hay que destacar la nueva herramienta de gestión de residuos que va a mejorar la gestión que va a mejorar la prestación del servicio a sus clientes.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
Declaración Anual de Residuos Peligrosos	Sí	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente de declaración Anual de Residuos del año 2015 presentado el 23/02/16, uno para el Campus de Jaén y otro para el Campus de Linares (en soporte papel).</p> <p>Se verifica el control en archivo Excel del resumen de residuos y cantidades de 2015.</p>