


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	03/03/2017 – 08:30 Horas
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ Auditor/es: José Luis Pedrosa Delgado y Antonio Martínez Olea;
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafael Velasco García Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. (Ausente) ▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad 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"> ▪ NCI.PC 04.SOMVI.2015.1 ▪ El auditor concluye como resultado de la auditoría, que se proceda, tras su adecuada verificación, al cierre de la no conformidad en el actual ciclo de gestión del SIGC-SUA.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪
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 del proceso y los registros asociados, así como la integridad de los datos. Se realiza las siguientes recomendaciones a valoración de la Unidad:
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión por procesos de los planes de eficiencia energética, anticipándose, así, a futuras adaptaciones exigibles por la revisión de la Norma ISO 9001:2015, que inciden en reforzar los aspectos de planificación en la gestión. ▪ Completar, de acuerdo con necesidades técnicas, la distribución de la Red de centros de transformación, de tal manera que quede formalizado en documentos/archivos internos. ▪ Formalizar las solicitudes de actividades que han de realizar los proveedores de mantenimientos, si están constituyen obligaciones contractuales adjudicadas, o bien si son de naturaleza puntual. ▪ Concretar en las prescripciones técnicas y los contratos formalizados de todos los aspectos que hayan de realizarse por venir determinado en normativa o guías técnicas o, al menos, referencias a ellas, especificándose que has de ser las vigentes o modificaciones sobrevenidas.
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 (salvo un indicador), así como los compromisos de calidad asociados.



Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha analizado los efectos de las mejoras aplicadas que se identificaron en la no conformidad por el incumplimiento de los objetivos del indicador I.[PC 04.13]-17.2 por el que se establece los porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en la escala de plazos establecidos por la Unidad como factores de calidad en la prestación de servicios, concluyendo que se han mejorado sustancialmente en tres de las escalas. ▪ Se destaca, como en otros ciclos, el análisis detallado de los resultados de la gestión del mantenimiento, por campus y especialidades, así como los tiempos medios de ejecución. Se propone, a valoración de la Unidad, la incorporación en el sistema de indicadores de proceso de las mediciones que tienen incorporadas en los informes referidos.
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"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo y el análisis de cada una de ellas.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora la gestión de quejas y sugerencias para implementar la mejora.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 3 - observaciones iniciadas. ▪ Auditoría Interna: 11 - observaciones implantadas 7 - iniciadas 3 - parcial 1. Propuesta de mejora: 3 - implantadas 2 - pendiente 1.
Observaciones/ Recomendaciones	
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"> ▪ La auditoría permite afirmar la conformidad de su gestión de la calidad con la Norma de referencia ISO: 9001, destacando la implementación de las propuestas de mejora y las observaciones de las diferentes auditorías y la aplicación del plan de mejora de la No conformidad interna que ha permitido mejorar sustancialmente la calidad del servicio prestado.
Observaciones/ Recomendaciones	
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede.
Observaciones/ Recomendaciones	

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.	03/03/2017 – 08:30 Horas



EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/es: Antonio Martínez Olea	
UNIDAD:	▪ Unidad Técnica	RESPONSABLE	▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.
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	NCI.PC 04.SOMVI.2015.1
PROCESO SIGC-SUA	PC 04 Gestión del Mantenimiento
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	El auditor concluye como resultado de la auditoría, que se proceda, tras su adecuada verificación, al cierre de la no conformidad en el actual ciclo de gestión del SIGC-SUA.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO ESPECÍFICO	PC.04.1. Gestión del Mantenimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafael Velasco García Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. (Ausente). ▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras. ▪ Antonio Aceituno Azahustre. ▪ Juan Miguel Cruz Lendínez. ▪ Emilio Barrero Martínez. ▪ Vicente Milla López Encargado de Mantenimiento (Equipo 2)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 08:30 horas del día 03/03/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Técnica.

Evidencias. Actividades de verificación.

Previo a las actividades de auditoría de procesos se verifica la continuidad de las actuaciones del plan de eficiencia energética que la Unidad Técnica viene aplicando. Estando pendiente la elaboración del correspondiente informe. Se sigue proponiendo a la Unidad que continúe valorando la gestión por procesos de los planes de eficiencia energética, dando respuesta así, a las adaptaciones exigibles por la revisión de la Norma ISO 9001:2015, que inciden en reforzar los aspectos de planificación en la gestión.

Evidencias. Actividades de verificación.

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

Se verifica actuaciones de mantenimiento normativo, preventivo y correctivo de los centros de transformación existentes en el campus de Jaén. Se comprueba la disponibilidad y control de identificación de la red de distribución de centros de transformación, si bien se indica la **posibilidad de completar por la totalidad de los edificios del Campus.**

Se verifica la trazabilidad de las actuaciones de mantenimiento del centro de transformación catalogado "CT02" ubicado en el edificio "A3":

- Inspección reglamentaria (planificada). Realizada por SGS (centro autorizada), mediante solicitud de pedido (15/09/2016 por importe 2140 euros sin IVA). Se solicita, por teléfono) la participación en la visita de inspección de la empresa contratada (mediante adjudicación), para mantenimiento Preventivo (Montajes Eléctricos Merlo). La actividad de inspección es favorable según acta verificada de 13/10/2016 (especificado en centros de transformación edificio A3).



Se verifica gestión económica del servicio contratado, registro de factura (79/94801552), registros 815/11/2016, realización del pago (21/12/2016), Importe ajustado a pedido (2140 sin IVA), formalización del responsable de la Unidad de Gasto.

- Control de mantenimiento preventivo (planificado). Especificación centros de transformación edificio A3. Obligación contractual anual de revisión y limpieza, realizado el 06/10/2016, verificado en libro técnico de control, con especificación de ámbitos y actividades que están estandarizadas de acuerdo con normas técnicas de aplicación (Guías de inspección de la Junta de Andalucía).

- Mantenimiento correctivo. No ha procedido.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la **conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados**, así como la integridad de los datos. Se realiza las siguientes **recomendaciones a valoración de la Unidad**:

- Gestión por procesos de los planes de eficiencia energética, anticipándose, así, a futuras adaptaciones exigibles por la revisión de la Norma ISO 9001:2015, que inciden en reforzar los aspectos de planificación en la gestión.
- Completar, de acuerdo con necesidades técnicas, la distribución de la Red de centros de transformación, de tal manera que quede formalizado en documentos/archivos internos.
- Formalizar las solicitudes de actividades que han de realizar los proveedores de mantenimientos, si están constituyen obligaciones contractuales adjudicadas, o bien si son de naturaleza puntual (ejemplo, solicitar a Montajes Eléctricos Merlo su participación en inspección.
- Concretar en las prescripciones técnicas y los contratos formalizados de todos los aspectos que hayan de realizarse por venir determinado en normativa o guías técnicas o, al menos, referencias a ellas, especificándose que has de ser las vigentes o modificaciones sobrevenidas. (Ejemplo, relación de actividades de mantenimiento preventivo en los centros de transformación, tal como están indicadas en la referencia técnica (Guías de inspección de la Junta de Andalucía).

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	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-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recursos internos >=90%	Continua	X		R externos: 100%. R Internos: 100% Valor total: 2580 actividades programadas.
I.[PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recursos externos 100%	Continua	X		



I.[PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.	100%	Continua	X		Valor obtenido 100%. 1637 + 528 actividades programadas. Disposición y análisis segmentado por Recursos, meses y ámbitos.
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. 3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.	100%	Semestral	X		Valor obtenido 100%. Sobre 7 comunicaciones de aviso realizados. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 04.12]-10 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitadas respecto del número total de solicitudes recibidas.	NP	Semestral	NP	NP	Se computan un total de 4299 actuaciones realizada sobre un total de 4401 solicitudes, que representan un 97,7 % de ejecución. Se ha incrementado el porcentaje en un 1,7 % respecto al año anterior. Se continua realizando el control y estudio de las causas de no ejecución y constatación de los criterios. Se observa una mejora en los sistemas de clasificación de los partes que inciden en detección de duplicidades en solicitudes.
I.[PC 04.13]-17.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	Trimestral		X	Valor anual: 71,9%. Objetivo incumplido. Ver valoración en observaciones.
I.[PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. 12.- El 85% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*. (*). Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13]	>=85%	Trimestral	X		Valor anual: 90,3%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 04.13]-17.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=90%	Trimestral	X		Valor anual: 94,4%.
I.[PC 04.13]-17.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=95%	Trimestral	X		Valor anual: 97,3%



I.[PC 04.13]-22 Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas.	>=50%/50%	Anual	X	Valor anual: 56%/44%. Objetivo cumplido. Incremento preventivo.
I.[PC 04.13]-23 Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos.	NP	Anual	NP	Valor anual. 46,1%. En tendencia se produce un incremento. Disponibilidad de análisis y datos segmentados.
Valoración de auditoría	<p>Se Verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos (salvo un indicador), así como los compromisos de calidad asociados.</p> <p>Se constata el análisis periódico de todos los indicadores de los procesos, incluyendo su evolución histórica.</p> <p>Se ha analizado los efectos de las mejoras aplicadas que se identificaron en la no conformidad por el incumplimiento de los objetivos del indicador I.[PC 04.13]-17.2 por el que se establece los porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en la escala de plazos establecidos por la Unidad como factores de calidad en la prestación de servicios, concluyendo que se han mejorado sustancialmente en tres de las escalas, en la primera (2 días) la desviación es de un 3% pero un 12% mejorado respecto al ciclo anterior. Además en el siguiente intervalo (5 días) el porcentaje excede en 5% al objetivo. Por otra parte, en el análisis segmentado sea comprobado que la desviación referida se produce en el campus de Linares con servicio de mantenimiento externalizado, aspecto sobre el que se ha identificado acciones para su mejora.</p> <p>Se destaca, como en otros ciclos, el análisis detallado de los resultados de la gestión del mantenimiento, por campus y especialidades, así como los tiempos medios de ejecución. Se propone a valoración de la Unidad la incorporación en el sistema de indicadores de proceso de las mediciones que tienen incorporadas en los informes referidos.</p>			

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Si	No	
1- Incrementar el número de programas de mantenimiento preventivo	Número neto total de nuevos programas de mantenimiento preventivo en un ejercicio respecto del ejercicio anterior	Incrementar	X		Programas preventivos 16 (se mantienen). Programas Normativos (12) se incrementa en 1.
Valoración de auditoría					

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones,	Mejoras realizadas	Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
---------------	--------------------	---	--------------------	--



	Sí	No	actuaciones...)	Sí	No	
2016/000348	X		Valorada			Ejemplo Mejora: cambio de sistema de programación de climatización en el campus de Linares
2016/000352	X		Valorada			
2016/000420	X		Valorada			
2016/000437	X		Valorada			
Valoración de auditoría						
Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
2016/000177	X		Valorada			
2016/000350	X		Valorada			
2016/000362	X		Valorada			
2016/000385	X		Valorada			
2016/000402	X		Valorada			
2016/000439	X		Valorada			
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo y el análisis de cada una de ellas y su gestión para implementar la mejora.					

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	
	Directa. Sugerencia sobre mejora de la información en comunicación sobre cierres de partes.	Valorada. Se mejora el cierre del parte de actuación, indicando la causa de la avería y actuaciones realizadas	X		Verificada
Valoración de auditoría	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias informales recibidas por la Unidad, el análisis de cada una de ellas y su gestión para implementar la mejora.				

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:	13-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Inclusión de nuevos indicadores de gestión basados en aspectos ambientales de consumo y generación de residuos, que permita evaluar el impacto ambiental del mantenimiento.		
Actuaciones realizadas:	Estamos elaborando y definiendo un conjunto de indicadores medio ambientales. Se incluirán en informe de seguimiento para implantación en 2017		
Resultados de seguimiento:	Verificada elaboración, pendiente de completar residuos.		
Verificación, si procede:	Se estima iniciada		
Código:	14-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		



Descripción:	En relación a las acciones de mejora planteadas relativas a ahorro y eficiencia energética, sería oportuno ahondar en la programación de dichas actuaciones especificando plazos y responsables.		
Actuaciones realizadas:	UT está elaborando memoria de acciones de 2016 y un formato de programa de acciones de mejora para 2017 que contendrá los aspectos indicados.		
Resultados de seguimiento:	Comprobada la elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe. Necesidad de continuidad		
Verificación, si procede:	Se estima iniciada		
Código:	16-2016	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Debido al reciente traslado, aún se está pendiente de actualizar la base de datos de gestión del mantenimiento con las nuevas instalaciones del Campus de Linares.		
Actuaciones realizadas:	Se ha avanzado en la definición de los sistemas y activos mantenidos en el CCTL y se ha elaborado una primera programación preventiva para 2017. Quedan pendiente el inventario actualizado, al igual que para el Campus de Jaén, de los sistemas de AA que deben quedar ultimados antes de junio de 2017		
Resultados de seguimiento:	Comprobadas Actuaciones		
Verificación, si procede:	Se estima iniciada		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	74-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	<p>1. Respecto al indicador I.[PC 04.11]-01-[UT] "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo", se plantea la revisión del valor del objetivo. Si bien, tal como se comenta por la Unidad, las incidencias sobrevenidas respecto a la disponibilidad de recursos aconsejan un cierto nivel de prudencia en su establecimiento. En este sentido se realizan dos recomendaciones a valoración de la Unidad:</p> <p>a) Establecer una programación teórica (máxima amplitud de los objetivos de mantenimiento preventivo con recursos internos) y una planificación real (en función de la previsión efectiva de disponibilidad de recursos). El análisis de esta diferencia en planificación, junto (b), con el análisis de las causas de desviaciones de ejecución que, en su caso, se produzcan, contribuiría a análisis más detallados del nivel de capacidad, eficacia y eficiencia del mantenimiento preventivo.</p>		



Actuaciones realizadas:	La planificación preventiva teórica debe partir, a juicio de la Unidad Técnica, de la existencia previa a) del inventario exhaustivo, completo y actualizado de los sistemas y equipos mantenidos, b) de la concreción de requisitos de mantenimiento de los respectivos fabricantes, de su posterior análisis y c) por último de los requisitos propios de la UJA. Coincidimos plenamente con el auditor en cuanto a que de la confrontación de la programación teórica preventiva y de los recursos disponibles se sigue la planificación preventiva real (posible) para cada ejercicio. Los pre-requisitos señalados como a) y b) se están completando a través de acciones de mejora plurianuales, que deberán concluir en 2018. A partir de este momento, la observación incluida en el informe de auditoría podrá ponerse en práctica.
Resultados de seguimiento:	En el informe anual de seguimiento se concretan las mejoras relacionadas, tanto su evolución en 2016 como las planificadas para 2017
Verificación, si procede:	Verificada Iniciación

Código:	75-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Recordamos que la gestión de las quejas/sugerencias está sujeta a compromisos y objetivos de tiempos de respuesta, que ha de procurarse en la totalidad de las que se gestionan.		
Actuaciones realizadas:	Se ha cumplido con los compromisos de plazos.		
Resultados de seguimiento:	Se evidencia en el informe remitido por Información y Asuntos Generales.		
Verificación, si procede:	Verificada implantación.		

Código:	76-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Se ánima a la Unidad a continuar desarrollando el objetivo establecido en el punto primero de la IT.[PC 04.13]-12 "Grupos Electrónicos", en el sentido de completar la identificación actual de puntos críticos con el mapa de riegos que se indican en la Instrucción Técnica referida.		
Actuaciones realizadas:	Se inicia la elaboración del mapa de riesgos, que incluye los distintos niveles de criticidad de las instalaciones, las medidas disponibles actualmente, así como las actuaciones propuestas para garantizar su disponibilidad y funcionamiento.		
Resultados de seguimiento:	Se incluirá en informe de seguimiento.		
Verificación, si procede:	Verificada implantación.		

Código:	77-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		



Unidad/es:	Unidad Técnica.	
Descripción:	Se plantea a valoración de la Unidad la gestión por procesos de los planes de eficiencia energética, anticipándose, así, a futuras adaptaciones exigibles por la revisión de la Norma ISO 9001:2015, que inciden en reforzar los aspectos de planificación en la gestión.	
Actuaciones realizadas:	Estudio para el ciclo 2017 para la elaboración del procedimiento para la gestión de los planes de ahorro y de eficiencia energética y su incorporación en el SIGC-SUA	
Resultados de seguimiento:	Se incluirá en informe de seguimiento de los procesos.	
Verificación, si procede:	Verificada Iniciación.	

Código:	78-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Valorar la posibilidad de incorporar indicadores de proceso que se deriven de los resultados de las inspecciones reglamentarias que se realizan en la Universidad.		
Actuaciones realizadas:	Estamos estudiando el indicador propuesto, deberá quedar incluido y en funcionamiento para 2017		
Resultados de seguimiento:	Se incluirá en informe de seguimiento de los procesos.		
Verificación, si procede:	Verificada implantación.		

Código:	79-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Valorar la oportunidad y posibilidad de formalizar el control de registros de climatización en las salas de uso de la Biblioteca para realizar las comprobaciones directas en los supuestos de quejas y asegurar las posibles respuestas al interesado.		
Actuaciones realizadas:	Durante el período de apertura de las salas de estudio 24 h, se tomaron medidas en horarios nocturnos para garantizar el funcionamiento adecuado de la climatización de la sala. La telemetría y el registro automático de los datos requieren de una acción modificativa que está en estudio.		
Resultados de seguimiento:	Las mediciones detectaron un funcionamiento deficiente en ciertos períodos nocturnos que se subsanaron corrigiendo los parámetros en el programa de gestión de la climatización de Biblioteca		
Verificación, si procede:	Se estima aplicada parcialmente		

Código:	80-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
----------------	--------------------	--------------------	---



Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.	
Unidad/es:	Unidad Técnica.	
Descripción:	Valorar la oportunidad y posibilidad de disponer de listados de precios de suministros en las relaciones contractuales con empresas que intervienen en las actividades de mantenimiento.	
Actuaciones realizadas:	Se solicitaron a los proveedores habituales catálogos de precios y productos. Éstos están archivados en la unidad compartida de la Unidad Técnica para su uso por los encargados de equipo.	
Resultados de seguimiento:	Se están actualizando para 2017 los catálogos de precios de los distintos proveedores.	
Verificación, si procede:	Verificada Iniciación	

Código:	81-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Se recomienda se siga trabajando en establecer mecanismos eficientes de comunicación, gestión y control de las actividades de mantenimiento realizado por proveedores.		
Actuaciones realizadas:	Se ha incorporado en los pliegos técnicos realizados por la Unidad técnica en 2016 requisitos en cuanto a la aprobación de los formatos así como a la disponibilidad en medio digital de los registros. Así mismo, se clarificaron responsabilidades en cuanto a la gestión del control necesario en la IT 031 Criterios para el cierre de Partes de Trabajo de la Unidad Técnica elaborada en 2016 y que se incluye en informe de seguimiento de los procesos.		
Resultados de seguimiento:	Se manifiestan en los datos del indicador de eficacia en tiempos de finalización de los trabajos, que se han reducido sensiblemente también para los realizados por empresas externas.		
Verificación, si procede:	Verificada implantación.		

Código:	82-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		



Descripción:	<p>El indicador I.[PC 04.13]-17.1 por el que se establece los Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en la escala de plazos establecidos por la Unidad como factores de calidad en la prestación de servicios, se ha incumplido en este ciclo de gestión. La Unidad ha decidido gestionar una no conformidad interna.</p> <p>Al respecto a la Unidad ha procedido a realizar el estudio y análisis de las causas y realizado el Informe sobre los resultados del proceso PC 04.13, en él se obtienen la dimensión real de las desviaciones por ámbitos, tipos de recursos y campus, lo que ha permitido identificar las causas y determinar los impactos reales, así como la identificación de las acciones de mejora que han de aplicarse para evitar su concurrencia y asegurar que se cumplen los compromisos de tiempos de ejecución.</p> <p>Valoración del Auditor: La no consecución de los resultados planificados constituye una no conformidad a los requisitos del sistema, si bien hace, en este caso, referencia a compromiso de gestión en plazos, no a su no realización, pues las actividades de correctivos solicitadas se ejecutan. El estudio realizado por la Unidad, la identificación de causas y acciones de mejora y su gestión a través de la técnica de planes de acciones correctivas, merece ser destacada como expresiva de la voluntad de implementar la mejora continua en la Unidad Técnica y, sin duda, una buena práctica en el contexto actual del SIGC-SUA.</p>
Actuaciones realizadas:	Se realizaron todas las acciones correctivas programadas, reuniones con proveedores, reuniones de seguimiento y redacción de nueva IT.
Resultados de seguimiento:	Los datos de 2016 cumplen con los objetivos en todos los plazos, excepto en el de 2 días, que mantiene un leve incumplimiento, si bien se ha realizado análisis de los datos, se han identificado causas que darán paso a nuevas acciones correctivas para el próximo ciclo de gestión.
Verificación, si procede:	Verificada implantación. No conformidad cerrada

Código:	83-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas/ Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		
Descripción:	Se recomienda una mayor identificación expresa de las mejoras asociadas.		
Actuaciones realizadas:	Se ha modificado el formato para el registro de quejas y sugerencias para evidenciar las mejoras asociadas, en su caso.		
Resultados de seguimiento:	Se han considerado el contenido de quejas y sugerencias para acciones de mejora, relacionadas con el funcionamiento de la climatización y con el cierre de los partes de trabajo correctivos.		
Verificación, si procede:	Verificada implantación.		

Código:	84-2016-AIA	Naturaleza:	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.
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Técnica.		



Descripción:	Valorar, en general, el nivel de consideración y aplicación de observaciones de auditorías, así como la identificación de mejoras de proceso de la Unidad. En este sentido sería recomendable una actitud más proactiva respecto a la identificación y desarrollo de la mejora continua en este proceso.
Actuaciones realizadas:	Todas las observaciones de auditoría externas o internas se valoran desde la Unidad Técnica, como se evidencia en los informes aportados. Tenemos en estudio implantar un proceso sencillo para su tratamiento, que se elaborará durante 2017.
Resultados de seguimiento:	Verificado en análisis de fichas de observaciones
Verificación, si procede:	Verificada implantación.

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

Código:	28-2016	Naturaleza de la mejora:	Ahorro energético.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Medidas de ahorro y eficiencia energética. Se continúa con la línea de actuación, iniciada en años anteriores.		
Causa para su implantación:	Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UJA		
Objetivo de la mejora:	Reducir el consumo energético		
Recursos previstos:	Colaboración externa y recursos propios.		
Responsable de implantación:	Jefe Servicio, T.G.M., y encargado equipo de mantenimiento.		
Previsión de resultados:	Disminución del consumo energético en las zonas actuadas.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2016	Finalización: 31/12/2016
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Esta mejora se desarrolla de forma continua y se mantiene para años sucesivo. En los sucesivos ciclos de gestión se analiza el resultado de las medidas adoptadas. En el momento de cumplimentar esta información, se está aún elaborando la Memoria correspondiente a 2016, que esperamos tener terminada para incluirla en el Informe de Seguimiento 2016.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificada la realización del informe. Realizada		

Código:	29-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		



Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Establecer una clasificación de todos los sistemas, subsistemas y elementos sobre los que se realiza mantenimiento. Se continúa en la línea de actuación de años anteriores.		
Causa para su implantación:	El actual estado del inventario de los elementos mantenidos dificulta una gestión óptima del mantenimiento		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión del mantenimiento midiendo la fiabilidad y disponibilidad de todos los elementos mantenidos, conseguir un histórico de mantenimientos realizados por cada elemento que permita adoptar decisiones sobre reposiciones por envejecimiento u obsolescencia técnica. En definitiva, es imprescindible para elaborar un plan de renovación de activos y para gestionar los recursos de manera eficiente.		
Recursos previstos:	Empresas externas y recursos propios.		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio responsables de gestión y encargado equipo de mantenimiento.		
Previsión de resultados:	Medición de dos indicadores básicos para el mantenimiento: fiabilidad y disponibilidad de las instalaciones.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2016	Finalización: 31/12/2016
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Esta mejora es un proyecto plurianual que venimos desarrollando para completar el inventario de sistemas mantenidos. Incluiremos en informe de seguimiento el detalle de los progresos realizados en 2016 y la programación para 2017</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificada la realización del informe. Realizada (carpeta de inventarios: identificados 12 ámbitos).		

Código:	30-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Continuar en el camino para conseguir una contabilidad analítica del mantenimiento. Primera fase: sistematizar las órdenes de trabajo para recoger información de los recursos utilizados.		
Causa para su implantación:	Inexistencia de una contabilidad analítica del mantenimiento en la Universidad de Jaén. Sin la información detalla de costes imputables al mantenimiento es difícil diseñar planes para la mejora de la eficiencia.		
Objetivo de la mejora:	Obtener información de costes del mantenimiento por naturaleza (correctivo/preventivo), por tipo de recurso (interno/externo) y por sistemas mantenidos.		
Recursos previstos:	Propios de la Unidad Técnica, de las empresas mantenedoras y los del área económica, en su caso.		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio y responsables de gestión.		
Previsión de resultados:	Información para la optimización de recursos.		
Grado de prioridad:	Alta		



Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2016	Finalización: 31/12/2016
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Esta medida de mejora se diseñó en su momento sobre la necesaria modificación de la base de datos de gestión del mantenimiento que finalmente no pudo acometerse. No obstante, se podría buscar una alternativa para elaborar alguna información de costes a partir de las cuentas anuales de la UJA. Se valorará esta opción como mejora en 2017.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No aplicada, no pudo aplicarse por falta de recurso.		



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

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 realiza de forma sistemática el seguimiento y análisis de los resultados de su cuadro de indicadores, analiza las desviaciones, identifica causas e interrelaciona los resultados con las mejoras implantadas. Se verifica en el Informe de resultados de Indicadores, especialmente en los informes de resultados de procesos de ejecución del mantenimiento, así como la gestión de la información de clientes (quejas, sugerencias, encuestas). Se considera las observaciones e indicaciones de los informes de auditoría, tal como se evidencia por el seguimiento e implantación de mejoras realizadas. Se observa que el objetivo continuado de ir mejorando la organización, prácticas de trabajo y recursos informáticos aplicados en los procesos de gestión del mantenimiento.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Los procesos auditados a través de las evidencias de auditoría, los indicadores y el resto de información permiten afirmar la conformidad de su gestión de la calidad con la Norma de referencia ISO: 9001, destacando los aspectos que ya se han puesto de manifiesto en este informe ejecutivo y que podemos contrastar en la implementación de las propuestas de mejora y las observaciones de las diferentes auditorías y la aplicación del plan de mejora de la No conformidad interna que ha permitido mejorar sustancialmente la calidad del servicio prestado.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
	No Procede	