



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06/02/17
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"> ▪ Marina Gómez Torres.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

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"> ▪ La Unidad no presenta 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.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>En el segundo expediente auditado, con número de inventario 43676, no aparecía la descripción del mantenimiento preventivo a realizar, se subsana en el momento.</p> <p>Se recomienda establecer una sistemática para asegurar que aparezca en la descripción de todos los mantenimientos preventivos de los recursos el mantenimiento a realizar.</p>
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.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Observación de carácter general:</p> <p>Se va proponer en el informe de seguimiento del proceso, el aumento de los valores objetivo y límite de los indicadores I.[PC 04.13]-15, si bien se sigue observando desviación entre el ajuste de la capacidad del proceso y el valor objetivo de los siguientes indicadores:</p> <p>I.[PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.</p> <p>I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.</p> <p>Con carácter específico:</p> <p>1.- I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Con valor objetivo $\geq 85\%$</p> <p>Departamentos que no alcanzan el objetivo:</p> <p>Física: valor alcanzado 57%</p> <p>Ingeniería de Telecomunicación (Campus de Linares): valor alcanzado 77%</p>



	<p>Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales (Campus de Linares): valor alcanzado 40%</p> <p>Química-Física y Analítica/Química Inorgánica y Orgánica/Física (Campus de Linares): valor alcanzado 43%.</p> <p>2.- I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Con valor objetivo $\geq 80\%$</p> <p>Departamento que no alcanzan el objetivo: Ingeniería Electrónica y Automática: valor alcanzado 78%</p> <p>3.- I.[PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. Con valor objetivo $\geq 55\%$</p> <p>Departamento que no alcanzan el objetivo: Mecánica y Minera (Campus Jaén): valor alcanzado 50%.</p> <p>Se recomienda la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la utilización de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento de los valores objetivo de los Departamentos que se han relacionado.</p>
<p>4.- Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.</p>	
<p>Valoración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado julio- diciembre 2016. ▪ Información directa de clientes A través de una sugerencia recibida a través de la encuesta de satisfacción, han realizado una mejora en la confirmación de solicitudes que realizan los usuarios, lo que ha permitido reducir los errores en su envío. <p>Se anima a la Unidad a seguir por este camino de dar tratamiento e implantar las sugerencias de sus usuarios, cuando procede, además de visualizar las mejoras a través de su página web.</p>
<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.</p>	
<p>Valoración.</p>	<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: 1 oportunidad de mejora en proceso de implantación. 2 observaciones implantadas.</p> <p>Auditoría Interna: 10 observaciones 8 implantadas y 2 en proceso de implantación.</p> <p>Propuestas de mejora Las 2 propuestas de mejora implantadas.</p>
<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.</p>	
<p>Valoración.</p>	<p>Su sistema de información, a través de sus indicadores, le permite al Unidad controlar la eficacia del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Están revisando los valores objetivo de los indicadores, ajustándolos a la capacidad real proceso una vez que ya disponen de un histórico consolidado de resultados.</p>



	<p>Utilizan información directa de clientes como es el caso de la optimización de la confirmación de solicitudes por parte de los usuarios, lo que ha permitido disminuir los errores de los envíos de las solicitudes, (sugerencia con entrada a través de la encuesta de satisfacción).</p> <p>Publican en su página web los resultados de indicadores y mejoras que han realizado en 2016 o se van a implementar en 2017 en un ejercicio de transparencia en la gestión.</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>	
<p>Valoración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso Sistema informático de gestión PETRUS


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.		06/02/17 a las 12:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marina Gómez Torres.
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	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



	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 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	Departamento de Química Física y Analítica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marina Gómez Torres ▪ Cecilia Benítez Guerrero
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 12:30 horas del día 06/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Química Física y Analítica.

Evidencias. Actividades de verificación.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Preventivo en el programa de Gestión Petrus, se consulta el mantenimiento de la Balanza de precisión con número de inventario 43780, el mantenimiento se realiza cada 30 días, según la periodicidad establecida, la última se realiza el 26/01/17, siendo el registro de Mantenimiento Programado el 01/02/17. Se consulta la descripción del mantenimiento: Desmontar el plato y limpiar con escobillas. Verificación con pesa estándar.

Se verifica en página web, el registro de comunicación de la planificación del mantenimiento preventivo, donde aparece el Recurso y su próximo mantenimiento que será el 03/03/17.



2.- Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Preventivo en el programa de Gestión Petrus, se consulta el mantenimiento del Espectrofotómetro con número de inventario 43676, el mantenimiento se realiza cada 6 meses, según la periodicidad establecida, la última realizada es de fecha 18/11/16, no aparece la descripción del mantenimiento, in situ se completa con el siguiente detalle “comprobación del buen funcionamiento, limpieza y test interno de calibración” el registro de Mantenimiento Programado siguiente para el día 24/05/17.

Se verifica en página web, el registro de comunicación de la planificación del mantenimiento preventivo, donde aparece el Recurso y su próximo mantenimiento que será el 24/05/17.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

2.- En el segundo expediente auditado, con número de inventario 43676, no aparecía la descripción del mantenimiento preventivo a realizar, se subsana en el momento.

Se recomienda establecer una sistemática para asegurar que aparezca en la descripción de todos los mantenimientos preventivos de los recursos el mantenimiento a realizar.

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-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. 1.- 90% de cumplimiento de las actuaciones del Programa de Mantenimiento Preventivo.	>=90%	Continua	99%		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 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	>=85%	Trimestral	88%		Departamentos que no alcanzan el objetivo: Física: valor alcanzado 57% Telecomunicación: valor alcanzado 77% Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales (linares): valor alcanzado 40% Química-Física y Analítica/Química Inorgánica y Orgánica/Física (Campus Linares): valor alcanzado 43%
I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. 4.- Implantación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la UTLA en al menos el 80% del equipamiento científico técnico catalogados, de nuevo ingreso (a partir de 2012), a cargo de la unidad.	>=80%	Semestral	88%		Departamentos que no alcanzan el objetivo: Ingeniería Electrónica y Automática: valor alcanzado 78%. 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]-12 Proporción que representa el número total de actuaciones de		Anual	17,21		



mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo.					
I.[PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=35%	Trimestral	92%		La Unidad va a proponer el aumento del valor objetivo en el informe de seguimiento de los procesos
I.[PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=55%	Trimestral	96%		Departamentos que no alcanzan el objetivo: Mecánica y Minera (Campus Jaén): valor alcanzado 50% La Unidad va a proponer el aumento del valor objetivo en el informe de seguimiento de los procesos
I.[PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=70%	Trimestral	98%		La Unidad va a proponer el aumento del valor objetivo en el informe de seguimiento de los procesos
I.[PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=85%	Trimestral	99%		La Unidad va a proponer el aumento del valor objetivo en el informe de seguimiento de los procesos
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 en su página web.</p> <p>Observación de carácter general:</p> <p>Se va proponer en el informe de seguimiento, el aumento de los valores objetivo y límite de los indicadores I.[PC 04.13]-15, si bien se sigue observando desviación entre el ajuste de la capacidad del proceso y el valor objetivo de los siguientes indicadores:</p> <p>I.[PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.</p> <p>I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.</p> <p>Con carácter específico:</p> <p>1.- I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.</p> <p>Departamentos que no alcanzan el objetivo:</p> <p>Física: valor alcanzado 57%</p> <p>Ingeniería de Telecomunicación (Campus de Linares): valor alcanzado 77%</p> <p>Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales (Campus de Linares): valor alcanzado 40%</p> <p>Química-Física y Analítica/Química Inorgánica y Orgánica/Física (Campus de Linares): valor alcanzado 43%</p>				



	<p>2.- I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Departamento que no alcanzan el objetivo: Ingeniería Electrónica y Automática: valor alcanzado 78%</p> <p>3.- I.[PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. Departamento que no alcanzan el objetivo: Mecánica y Minera (Campus Jaén): valor alcanzado 50%.</p> <p>Se recomienda la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la utilización de una No Conformidad Interna para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.</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	
Sugerencia: Es confuso que en el sistema PETRUS haya que confirmar la solicitud y se resalte tan poco que apenas se ve.	Encuesta de satisfacción	Se acepta la sugerencia y se procede a estudiar la posible mejora a realizar. Se resalta el botón de confirmación de las solicitudes.	X		La mejora ha permitido, asegurar el envío de las solicitudes, previa a la revisión su contenido
Valoración de auditoría	La mejora ha permitido, asegurar el envío de las solicitudes, previa a la revisión su contenido. Se anima a la Unidad a seguir por este camino de dar tratamiento e implantar las sugerencias de sus usuarios, cuando procede, además de visualizar las mejoras a través de su página web,				



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:	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 realización, el Servicio de Prevención está trabajando en una nueva herramienta.		

Código:	17-2016	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.		
Descripción:	Si bien la causa está relacionada con el traslado de laboratorios al nuevo Campus de Linares, se observa que no se ha dejado constancia de un adecuado análisis de las causas del incumplimiento del indicador de mantenimiento preventivo por parte de algún responsable de laboratorios -Dpto. Ingeniería Mecánica-.		
Actuaciones realizadas:	<p>Reunión mantenida con el Dpto. Ingeniería Mecánica y seguimiento por parte del grupo de Seguimiento de Indicadores.</p> <p>En este ciclo de gestión el indicador arroja un valor del 100%, cumpliendo por tanto el valor objetivo deseado.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	18-2016	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.		
Descripción:	Puntualmente, se observa que no están incluidos los nuevos equipos adquiridos ni actualizada la información y estructura del Departamento de Ingeniería Mecánica en la herramienta de gestión Petrus		
Actuaciones realizadas:	Esta observación no ha requerido ninguna acción, el técnico responsable expuso no haber tenido tiempo de actualizar la información ni incluir los equipos a Petrus, por la reciente mudanza al nuevo Campus de Linares y manifestó la intención de concluir dicha tarea a lo largo de este año.		



	Los nuevos equipos están incluidos en el catálogo y la información actualizada
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantado

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	85-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>Si bien se realiza la siguientes observaciones Generales a la Unidad:</p> <p>1.-Respecto al indicador: I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma,</p> <p>No se alcanza el objetivo y no se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría</p> <p>Se recomienda la utilización de las herramientas que proporciona el sistema de gestión de la calidad, como es la identificación de una No conformidad y el correspondiente plan de mejoras que permita identificar las causas del incumplimiento y asegurar la consecución del objetivo, así como la disponibilidad de las mediciones parciales (tal como se especifica en la ficha del indicador)</p>		
Actuaciones realizadas:	Seguimiento del indicador por parte del Grupo de Seguimiento de Indicadores. Se han identificado las causas de su incumplimiento. La no disponibilidad de las mediciones trimestrales fue debida a un error puntual de la plataforma.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	86-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>2.- Con carácter general se recomienda a la vista de los resultados históricos de los indicadores, que se valore por la unidad el ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso con excepción del indicador de nueva medición en 2015 (.I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma).</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Revisión por parte de los diferentes grupos de trabajo de los indicadores y sus valores objetivo y límite.</p> <p>Se acuerda modificar los valores objetivo y límite de los indicadores PC04.13-15 y PC08.2-06 e incluir dicha modificación como mejora para el 2017, permitiendo así el estudio de dichos valores en un ciclo completo y su comparación con los anteriores</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso, se va a proponer el aumento de valores objetivo y límite en el próximo informe de seguimiento.		



Código:	87-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>1.- Unidad de Técnicos de Laboratorios Química Física y Analítica Respecto al indicador: I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. No se alcanza el objetivo y no se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría. Se recomienda el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas correctivas para asegurar el cumplimiento del indicador a final de año. Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se han incluido las mediciones parciales y se han estudiado las posibles causas de incumplimiento en el Grupo de Seguimiento de Indicadores. Obtención de las mediciones parciales y consecución de los resultados esperados Valor del indicador		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	88-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>2.- Unidad de Técnicos de Laboratorios Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. Respecto al indicador: I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. No se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría. Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador.</p>		
Actuaciones realizadas:	Localización de la incidencia. Obtención de las mediciones parciales. Valor del indicador		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		



Código:	89-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>3.- Unidad de Técnicos de Laboratorios Informática Respecto al indicador: I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. No se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría. Se recomienda el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas correctivas para asegurar el cumplimiento del indicador a final de año. Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador.</p>		
Actuaciones realizadas:	Localización de la incidencia. Obtención de las mediciones parciales. Valor del indicador.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	90-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>Ante la falta de sugerencias para la mejora por parte de los usuarios, se recomienda para su valoración por la Unidad, la implantación de otras vías de información directa de clientes como por ejemplo grupos focales, reuniones, entrevistas... que le permita reunir información sobre sus necesidades y expectativas y evaluar el grado de cumplimiento de las mismas y en su caso la realización de mejoras en la prestación de servicios.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>En Septiembre se realiza un curso denominado "Procedimientos generales y específicos en los laboratorios (Valoración y revisión de los sistemas de gestión de la calidad)", en el cual se espera afianzar conocimientos sobre las vías de información directa y escoger la más correcta para el buen funcionamiento de la Unidad. Se acuerda posponer esta sugerencia para el ciclo de gestión próximo.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de realización.		



Código:	91-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>General de la Unidad</p> <p>Indicador I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma Valor objetivo $\geq 85\%$ resultado obtenido 76%, desviación de un 9%.</p> <p>El indicador es de nueva medición en el Ciclo 2015, se tiene identificadas las causas del incumplimiento; disparidad de criterios en algunas Unidades en cuanto a la fecha de la ejecución del mantenimiento en relación al periodo establecido en el programa de gestión PETRUS. Otra causa detectada ha sido el traslado de laboratorios en el Campus de Linares que no ha permitido ejecutar en tiempo y forma algunos los mantenimientos preventivos. Se recomienda la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la utilización de una No Conformidad Interna para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas de su incumplimiento.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Seguimiento del indicador por parte del Grupo de Seguimiento de Indicadores.</p> <p>Se han identificado las causas de su incumplimiento</p> <p>Valor del indicador</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	92-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	<p>Departamento de Biología Animal, Vegetal y Ecología.</p> <p>Se recomienda utilizar las opciones que la herramienta de gestión PETRUS para no contabilizar en indicadores solicitudes duplicadas por la emisión del usuario, Expediente nº 77552 de mantenimiento correctivo.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Se actualiza la herramienta de gestión Petrus para evitar estas duplicidades.</p> <p>Ausencia de dichos errores.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		



Código:	93-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	En este sentido se recomienda a la Unidad, seguir gestionando las propuestas que surjan de la información directa de clientes, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.		
Actuaciones realizadas:	Correo recordatorio de un Buzón existente en la plataforma Petrus. Registro de las sugerencias y posterior estudio en el correspondiente grupo de trabajo		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantado		

Código:	94-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas post-servicio
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad que cuando proceda, se visualice los resultados de las encuestas post-servicio y las mejoras derivadas a los usuarios, como herramienta de mejora.		
Actuaciones realizadas:	Visualización y publicación de los resultados y análisis derivados de las encuestas post-servicio y encuestas de satisfacción. El conocimiento por parte de nuestros clientes y/o usuarios del resultado de dichas encuestas así como las mejoras derivadas de éstas.		
Resultados de seguimiento:	Se consulta página web, con la publicación de los resultados y análisis.		
Verificación, si procede:	Implantado		

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

Código:	31-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas post-servicio.
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
Descripción de la mejora:	Visualización del informe de las encuestas post-servicio y de las mejoras en la página web de la unidad		
Causa para su implantación:	Recomendación Auditoría Interna		
Objetivo de la mejora:	Esta mejora persigue el conocimiento por parte de nuestros clientes y/o usuarios del resultado de dichas encuestas así como las mejoras derivadas de éstas.		
Recursos previstos:	Meramente Organizativos		
Responsable de implantación:	UTLA		
Previsión de resultados:	Fomentar la participación en las encuestas post-servicio		
Grado de prioridad:	Alta		



Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	La posibilidad de visualizar los resultados de las encuestas y las mejoras propuestas, por parte de nuestros clientes-usuarios		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		

Código:	32-2016	Naturaleza de la mejora:	Indicadores.
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
Descripción de la mejora:	Revisión de las causas de incumplimiento del indicador [PC 04.11]-04		
Causa para su implantación:	Obtención de un valor inferior al valor objetivo perseguido		
Objetivo de la mejora:	Estudiar la posibilidad de variar los valores límites y objetivo		
Recursos previstos:	Meramente Organizativos		
Responsable de implantación:	UTLA		
Previsión de resultados:	Marcar un valor objetivo que se ajuste a la realidad de la medición		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha pasado de un 76% en el ciclo del 2015 a un 88% en este ciclo, por lo que se mantendrán los actuales valores límite y objetivo		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		



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>Su sistema de información, le permite controlar la eficacia del mantenimiento preventivo y correctivo. Están revisando el valore objetivo de los indicadores, aumentado la eficacia en la prestación de servicio. Se sigue avanzando en las mejoras de la gestión Petrus mejorando continuamente la prestación de servicios a los usuarios.</p> <p>Utilizan información directa de clientes como es el caso de la optimización de la confirmación de solicitudes por parte de los usuarios, lo que ha permitido disminuir los errores de los envíos de las solicitudes. Se publica en su página web los resultados de indicadores y mejoras que han realizado en 2016 o se van a implementar en 2017 en un ejercicio de transparencia en la gestión.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Su sistema de información, a través de sus indicadores, le permite al Unidad controlar la eficacia del mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Están revisando los valores objetivo de los indicadores, ajustándolos a la capacidad real proceso una vez que ya disponen de un histórico consolidado de resultados.</p> <p>Utilizan información directa de clientes como es el caso de la optimización de la confirmación de solicitudes por parte de los usuarios, lo que ha permitido disminuir los errores de los envíos de las solicitudes, (sugerencia con entrada a través de la encuesta de satisfacción).</p> <p>Publican en su página web los resultados de indicadores y mejoras que han realizado en 2016 o se van a implementar en 2017 en un ejercicio de transparencia en la gestión.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
Sistema informático de gestión PETRUS	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados Número: 43780 y 43676