

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC04. Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME	06/03/18
AUDITORÍA:	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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.	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, salvo los que se indican a continuación:
Observaciones/ Recomendaciones	<p>I.[PC 04.13]-14.3 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles. Valor objetivo $\geq 70\%$. Resultado 67,53% Compromiso de calidad asociado</p> <p>10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (RI1), para ello se resolverán en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las incidencias/averías que se presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.</p> <p>I.[PC 04.13]-14.4 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles. Valor objetivo $\geq 80\%$. Resultado 79,22%</p> <p>La Unidad informa que el análisis del incumplimiento de los dos indicadores y del compromiso de calidad asociado, se va a abordar utilizando el análisis de riesgos y oportunidades, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Será parte, por tanto, de la documentación solicitada a las Unidades para la adaptación a la citada norma.</p> <p>Con independencia de la utilización del análisis de riesgos como técnica para identificar acciones preventivas y/o de mejora, que puede venir fundado del análisis de los valores de los indicadores, la cuestión central es que la Unidad valore si son significativos las desviaciones de los objetivos de este ciclo, a efecto de determinar un plan de mejora, para lo cual la herramienta adecuada sería una no conformidad interna.</p>
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no ha recibido ninguna queja/sugerencia oficial.
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción	En este proceso la Unidad no tiene encuestas.



General/Post-servicio Valoración.	
8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría con la información enviada por la Unidad, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 no procede. Propuestas de mejora: 2 implantadas.
9.- 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.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC04. Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06/03/18
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 04.13]-14.3 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles. Valor objetivo Resultado Compromiso de calidad asociado	>=70%		67,53%	La Unidad informa que el análisis del incumplimiento de los dos indicadores y del compromiso de calidad asociado, se va a abordar utilizando el análisis de riesgos y oportunidades, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Será parte, por tanto, de la documentación solicitada a las Unidades para la adaptación a la citada norma.
10.- Asegurar la operatividad de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT (R11), para ello se resolverán en un plazo inferior a 10 días hábiles al menos el 70% de las incidencias/averías que se presenten en los mismos, siempre y cuando no requieran una participación expresa de Servicios de Asistencia Técnica externos a la Universidad de Jaén.				
I.[PC 04.13]-14.4 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%.		79,22%	
Valoración de auditoría	<p>La Unidad informa que el análisis del incumplimiento de los dos indicadores y del compromiso de calidad asociado, se va a abordar utilizando el análisis de riesgos y oportunidades, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Será parte, por tanto, de la documentación solicitada a las Unidades para la adaptación a la citada norma.</p> <p>Con independencia de la utilización del análisis de riesgos como técnica para identificar acciones preventivas y/o de mejora, que puede venir fundado del análisis de los valores de los indicadores, la cuestión central es que la Unidad valore si son significativos las desviaciones de los objetivos de este ciclo, a efecto de determinar un plan de mejora, para lo cual la herramienta adecuada sería una no conformidad interna.</p>			



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

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

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.