

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

PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06-03-2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor coordinador de proceso.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<p>Servicio de Prevención.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eva María Fernández Serrano. Técnica de la Unidad de PRL. ▪ Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo. Técnica de la Unidad de PRL. ▪ Jacinto Cantero Jiménez. Técnica de la Unidad de PRL.

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.	<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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se ha auditado durante este ciclo de gestión ninguna queja, ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.
Observaciones/ Recomendaciones	
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 General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EP-21-PC04. Se verifica realización. Disminución del indicador de participación y Mejora de los valores de satisfacción global y percepción de la mejora (4,56).
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda la valoración del nivel de participación y, en su caso el estudio de sistemas alternativos y/o complementarios de obtención de información directa de clientes. Se insta a establecer sistemáticamente objetivos respecto a los niveles de valor de media y de percepción de la mejora.
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 observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 2 implantadas.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se recomienda que se considere la identificación y aplicación de acciones de mejora, consustancial a la gestión de los procesos y de la calidad del SIGC-SUA.
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 PC 04.2 Gestión de los Residuos Peligrosos.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Prevención. Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo. Técnico Grado Medio Prevención Riesgos Laborales (Oficina Verde, medio ambiente y sostenibilidad).
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor coordinador de proceso.

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 04.2]-27 Cantidad de residuos peligrosos gestionados, segmentados por tipo de residuo.	NP			12688 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%	X		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.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**4.- Quejas y Sugerencias**

No se ha recibido durante este ciclo de gestión ninguna queja, ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.



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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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.
EP-21-PC04 Retirada de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> EP-21-PC04. Se verifica realización. Disminuye el indicador de participación hasta el 35%. Mejora sustancialmente los valores de satisfacción global y percepción de la mejora (4,56).
Valoración de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda la valoración del nivel de participación y, en su caso el estudio de sistemas alternativos y/o complementarios de obtención de información directa de clientes. Se insta a establecer sistemáticamente objetivos respecto a los niveles de valor de media y de percepción de la mejora.

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

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2017.

Código:	14-2017	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	Puntualmente se detecta una serie de residuos de envases contaminados (garrafas vacías de hipoclorito sódico) almacenados fuera de la zona habilitada en el CCTL.		
Actuaciones realizadas:	En el momento de la detección se dieron instrucciones inmediatas para su retirada, pocos días después el Servicio de Prevención procedió a su verificación		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Acción correctiva aplicada		

Código:	15-2017	Naturaleza:	Riesgos
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Prevención y Unidad Técnica		
Descripción:	Durante la visita a las instalaciones del CCTL, se detecta un acceso sin medidas de restricción a las galerías de servicios e instalaciones, e incluso algunos cuartos técnicos.		
Actuaciones realizadas:	El Servicio de Prevención verifica que se están realizando gestiones por parte de Unidad Técnica para solucionarlo.		
Resultados de seguimiento:	Se evidencia actuaciones por la Unidad Técnica, verificadas por el Servicio de Prevención.		



	Se remite a informe de auditor PC04 Unidad Técnica
Verificación, si procede:	Implantada

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2017

Sin actuaciones indicadas

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Sin propuestas de mejoras para este ciclo.

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.

