

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

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04.- Gestión del Mantenimiento
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	22-03-2018
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor coordinador de proceso.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	Unidad Técnica. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.</li> </ul>

**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.

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se ha analizado los efectos de las mejoras aplicadas (premio de la Universidad de Jaén a Buena práctica de gestión) que han tendido en el compromiso y el objetivos del indicador I. [PC 04.13]-17.2 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>

**4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés**

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**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.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica realización. Ligera disminución del indicador e participación (11,6%9 si bien se estima representativa. Se mantiene en valores sobresalientes los indicadores de valoración global (4,67%) y percepción de la mejora (4,62), consiguiéndose el objetivo de sostenibilidad por encima de 4,5.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se valora positivamente el informe realizado sobre los resultados de la encuesta, incluyendo segmentación y análisis de tendencia, además de la valoración de información cualitativa y su uso para aplicación de mejoras.</li> </ul>

**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.**

<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:
--------------------	---

	Auditoría Externa: 1 implantadas. 1 en proceso de implantación. Auditoría Interna: 3 implantadas. Acciones de mejora: 2 implantadas. 5 en proceso de implantación.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	Ha sido premiada como buena práctica de gestión la mejora de <i>Uso de grupos de WhatsApp para la mejora de la comunicación interna y de almacenamiento compartido en la nube para facilitar el acceso móvil a la documentación de procesos</i>
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

### INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04.- Gestión del Mantenimiento
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras. Unidad Técnica</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor coordinador de proceso.</li> </ul>

### 3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	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%	X		R externos: 97%. R Internos: 100%
I.[ PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recursos externos 100%	X		
I.[ PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.	100%	X		Valor obtenido 100%.



<p>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.</p> <p><b>Compromiso de calidad</b></p> <p>3.- Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.</p>	100%	X		Valor obtenido 100%. Compromiso de calidad cumplido
<p>I.[ PC 04.12]-10 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo tramitados respecto del número total de solicitudes recibidas.</p>	NP	NP	NP	97%.
<p>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.</p>	>=75%	X		Valor anual: 75,2%. Objetivo cumplido.
<p>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.</p> <p><b>Compromiso de calidad</b></p> <p>12.- El 85% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución*.</p> <p>(*). 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]</p>	>=85%	X		Valor anual: 90,6%. Cumplimiento de compromiso de calidad.
<p>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.</p>	>=90%	X		Valor anual: 95,1%.
<p>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.</p>	>=95%	X		Valor anual: 97,3%
<p>I.[ PC 04.13]-22 Relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas.</p>	>=50%/50%	X		Valor anual: 54,7%/45,3% Objetivo cumplido. Incremento preventivo.
<p>I.[ PC 04.13]-23 Porcentaje de trabajos de mantenimiento que han demandado recursos externos.</p>	NP	NP		Valor anual. 52,1%. En tendencia se produce un incremento.
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se Verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos, 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>			



Se ha analizado los efectos de las mejoras aplicadas (premio de la Universidad de Jaén a Buena práctica de gestión) que han tendido en el compromiso y el objetivos del indicador I. [PC 04.13]-17.2 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 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.

### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 4.- Quejas y Sugerencias

Quejas/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	
24	X					
<b>Valoración de auditoría</b>	Se constata la práctica de análisis a efectos de identificación de mejoras.					

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

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	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-09-PC04 Trabajos de Mantenimiento Correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica realización. Ligera disminución del indicador e participación (11,6%9 si bien se estima representativa. Se mantiene en valores sobresalientes los indicadores de valoración global (4,67%) y percepción de la mejora (4,62), consiguiéndose el objetivo de sostenibilidad por encima de 4,5.</li> </ul> <p>Extracto Informe realizado por la Unidad: Se han formulado 5 quejas, 3 sugerencias y 26 felicitaciones a través de las encuestas post servicios, con un total de 58 comentarios. Una de las sugerencias recibidas reproduce la que en 2016 dio pie a la elaboración de la IT 031 Criterios para el cierre de Partes de Trabajo de la Unidad Técnica lo que parece evidenciar su incompleto o inadecuado cumplimiento.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se valora positivamente el informe realizado sobre los resultados de la encuesta, incluyendo segmentación y análisis de tendencia, además de la valoración de información cualitativa y su uso para aplicación de mejoras.</li> </ul>



## 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.

<b>Código:</b>	16-2017	<b>Naturaleza:</b>	Observaciones
<b>Proceso:</b>	PC04 Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción:</b>	Se muestra Plan Mantenimiento Preventivo (Normativo) en activo para 2017 que incluye las instalaciones de climatización correspondientes al CCTL, si bien se está pendiente de desplegar las gamas de mantenimiento normativo, en la que están trabajando las contratas correspondientes.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	<p>En 2017 se han completado los inventarios de activos que componen las instalaciones de clima de todos los edificios de la UJA, inclusive los del CCTL.</p> <p>Para 2018 se finalizarán las gamas de mantenimiento restantes para todas las instalaciones</p> <p>En la programación de 2018 se han incluido las gamas de mantenimiento para los equipos de &gt;70kW de Jaén y Linares, con su periodicidad reglamentaria.</p>		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación		
<b>Código:</b>	17-2017	<b>Naturaleza:</b>	Observaciones
<b>Proceso:</b>	PC04 Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción:</b>	Dado lo reciente de su puesta en funcionamiento, la contrata correspondiente aún no ha facilitado los certificados de limpieza y desinfección y análisis de aguas correspondientes a la instalación de agua reciclada en CCTL. No obstante se evidencia el manual de mantenimiento de dicha instalación, y la conformidad dada por los técnicos de dicha contrata (Servicio Biológico Fumirrel).		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se han recepcionado los certificados indicados, así como todos los correspondientes a las revisiones programadas para el ejercicio 2017.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2017

<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica
-------------------	----------------



<b>Descripción:</b>	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.
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Todas las actividades con proveedores de servicios de mantenimiento se formalizan mediante correo electrónico.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada

<b>Código:</b>	<b>41-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se explicita en el clausulado de los contratos las referencias a la normativa vigente y sus modificaciones posteriores a la contratación. Se ha recibido curso sobre gestión del mantenimiento que incluye aspectos relacionados con los pliegos técnicos para avanzar en la mejora de esta herramienta imprescindible.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

<b>Código:</b>	<b>42-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se han incorporado una batería de nuevos indicadores.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

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

<b>Código:</b>	35-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
----------------	---------	---------------------------------	-----------------



<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	El actual estado del inventario de los elementos mantenidos dificulta una gestión óptima del mantenimiento		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	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.		
<b>Recursos previstos:</b>	Empresas externas y recursos propios.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio responsables de gestión y encargado equipo de mantenimiento.		
<b>Previsión de resultados:</b>	<p>Completar en 2017, respecto de los procesos inventariados en 2016, según los casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar los requisitos normativos y mejorar su disponibilidad</li> <li>2. Completar la documentación de los fabricantes cuando sea posible.</li> <li>3. Comprobar la situación de la planimetría de los sistemas.</li> <li>4. Localizar documentación de legalización de los equipos y sistemas que así lo requieran.</li> </ol> <p>Completar el inventario de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemas de Climatización</li> <li>2. Sistemas eléctricos de los edificios: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Luces de emergencias</li> <li>b. Cuadros eléctricos primarios</li> <li>c. Cuadros eléctricos secundarios</li> <li>d. Luminarias</li> </ol> </li> <li>3. Sistemas de Agua <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bombas de presión</li> <li>b. Bombas de achique</li> <li>c. Puntos terminales</li> <li>d. Acometidas</li> <li>e. Aljibes</li> <li>f. Fuentes de AFCH</li> </ol> </li> </ol>		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización (estimada):</b> 31/12/2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Se ha seguido avanzando incorporando al inventario nuevos sistemas. Durante 2018 se debe finalizar el proyecto dado que es requisito imprescindible para la implantación y puesta en marcha del nuevo GMAO en proceso de adquisición. Se amplía información en el informe de seguimiento del proceso</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso		



<b>Código:</b>	36-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Ahorro energético.
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Medidas de ahorro y eficiencia energética. Se continúa con la línea de actuación, iniciada en años anteriores.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Sostenibilidad de las instalaciones, contribución a la reducción de emisiones de G.E.I. dentro de los objetivos estratégicos en el ámbito de Responsabilidad Social de la UJA		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Reducir el consumo y costes energéticos.		
<b>Recursos previstos:</b>	Colaboración externa y recursos propios.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe Servicio, Técnicos de Grado Medio, encargado equipo de mantenimiento y responsables de gestión.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Disminución del consumo energético en las zonas actuadas y ahorro de los costes energéticos asociados.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Reducción de costes del consumo de energía eléctrica. Se amplía información en el informe de seguimiento del proceso</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	37-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Canales de comunicación interna
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Uso de grupos de WhatsApp para la mejora de la comunicación interna y de almacenamiento compartido en la nube para facilitar el acceso móvil a la documentación de procesos.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Asegurar la comunicación de las órdenes de trabajo (Partes de mantenimiento).		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Reducir los tiempos de respuesta en las averías		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe Servicio, encargados de equipos y responsables de gestión.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Durante el primer ciclo, los resultados en los indicadores de proceso muestran una considerable reducción de los tiempos medios, lo que se pretende mantener para los restantes oficios.		





<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Mejora de las comunicaciones internas y de los resultados de tiempos de solución de averías. Se amplía información en el informe de seguimiento del proceso</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada (Buena práctica premiada)		

<b>Código:</b>	38-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	<p>Creación de un equipo de trabajo para elaborar los indicadores de residuos generados por la actividad de mantenimiento de edificios e instalaciones, con las tareas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y tabular (incluyendo códigos LER) los residuos generados.</li> <li>2. Establecer en cada caso responsabilidades, documentación de proceso y mediciones.</li> <li>3. Definir e incluir los nuevos indicadores de gestión de residuos.</li> </ol>		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recomendación de auditoría externa		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Conocer y reducir el impacto medioambiental del mantenimiento de la Universidad de Jaén		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe Servicio, encargados equipo y responsables de gestión.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Definición de los nuevos indicadores para iniciar el seguimiento de los volúmenes de residuos generados y valorar en su caso los objetivos de reducción alcanzables.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización (estimada):</b> 31/12/2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Se ha creado el grupo de trabajo. Se amplía información en el informe de seguimiento del proceso</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	39-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión de Riesgos
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		



<b>Descripción de la mejora:</b>	Completar mapa de riesgos eléctricos de la Universidad de Jaén		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recomendación de auditoría interna		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar situaciones de riesgo en los puntos críticos identificados</li> <li>2. Identificar las medidas preventivas disponibles</li> <li>3. y elaborar plan de mejora para cada caso</li> </ol>		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe Servicio, encargados equipo y responsables de gestión.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Una mayor disponibilidad de instalaciones y sistemas.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización (estimada):</b> 31/12/2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Se ha iniciado la confección de fichas de riesgos eléctricos de los edificios. Se amplía información en el informe de seguimiento del proceso</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso		

<b>Código:</b>	40-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Eficiencia energética	
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaborar nuevo procedimiento para la gestión de los planes de ahorro y de eficiencia energética			
<b>Causa para su implantación:</b>	Recomendación de auditoría interna			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el desempeño energético de los edificios de la Universidad de Jaén y su calificación energética.			
<b>Recursos previstos:</b>	Externos: Auditoría energética. Propios			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio, Técnico de Grado Medio, Encargado de Mantenimiento y Responsables de Gestión			
<b>Previsión de resultados:</b>	Reducción de consumos energéticos. Mejor rendimiento de los equipos e instalaciones			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización (estimada):</b>	31/12/2019



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Proyecto iniciado. En su primera fase, concluida, se han instalado analizadores de red en todos los edificios de la UJA</b>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso

<b>Código:</b>	41-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nuevo procedimiento
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaborar nuevo procedimiento para el Mantenimiento Modificativo.		
<b>Causa para su implantación:</b>	El Servicio de Mantenimiento realiza esta actividad, que no queda visualizada en los mantenimientos preventivos o correctivos, cuando adapta o mejora instalaciones o equipos, aportando nuevas características, alargando la vida y prestaciones de los existentes, adecuándolas a las nuevas necesidades de los usuarios y grupos de interés, etc.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Visualizar la aportación de valor de los trabajos de mejora en las instalaciones o de nuevas instalaciones mediante su inclusión en el PC04 de esta importante actividad que hasta ahora quedaba fuera del sistema integrado de gestión.		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio, Técnico de Grado Medio, Encargado de Mantenimiento y Responsables de Gestión		
<b>Previsión de resultados:</b>	Completar el mapa de mantenimientos que realiza Unidad Técnica y cuantificar como inversiones, y no como gastos, aquellas que lo sean por su naturaleza económica.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>Elaborada la documentación del proceso. Se adjuntará en el informe del proceso</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada		

### 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.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>