

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

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04. Gestión del Mantenimiento.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	15/02/18
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres. <b>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</b></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>	<p>1.-Departamentos que han incumplido el indicador de la Unidad en este proceso:</p> <p>I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Valor objetivo <math>\geq 85\%</math>.</p> <p>Enfermería, resultado 75%, se tiene identificada la causa, el tercer trimestre se produjo una ausencia prolongada del titular del puesto.</p> <p>Química Física y Analítica. Química Inorgánica y Orgánica. Física (Campus de Linares) Resultado 69%. Se indica que la causa es una cuestión informática.</p> <p>Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales (Campus de Linares) Resultado 69%, se tiene identificada las causas, baja laboral del técnico responsable.</p> <p>I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Valor objetivo <math>\geq 80\%</math></p> <p>Didáctica de las Ciencias y de Psicología Resultado 0%, tras la auditoría se informa que se trata de un error de introducción de material que no requiere mantenimiento preventivo, ya se ha subsanado para el siguiente ciclo de gestión.</p> <p>Ingeniería Electrónica y Automática. Resultado 78%. En el ciclo anterior no alcanzo objetivo (78%), tras la auditoría se informa que se están realizando actuaciones de agrupaciones de equipos (ordenadores) que requieren el mismo mantenimiento preventivo, de esta forma se ajustará los mantenimientos por grupos de equipos, mejorando los resultados.</p> <p>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. Valor objetivo <math>\geq 80\%</math></p>



	<p>Mecánica y Minera (Campus Jaén) Resultado 75%</p> <p>Se indica que el expediente de mantenimiento correctivo que ha superado los 10 días se debe a una pieza de repuesto que se tuvo que pedir y llevó un poco más de tiempo, no obstante se resolvió dentro del plazo máximo de 20 días</p> <p>Se tienen identificadas las causas del incumplimiento y en algunos casos ya se han resuelto o en vías de solución, se recomienda a valoración de la Unidad y en los casos que corresponda, 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 objetivo.</p> <p>En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: “El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores”.</p> <p>2.- Respecto al indicador: Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. Si bien la unidad en el ciclo 2017 han modificado los valores objetivos al alza, se recomienda teniendo en cuenta la serie histórica de resultados, muy por encima del objetivo, continuar con el ajuste del mismo a la capacidad real del proceso.</p> <p>3.- Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Se recomienda teniendo en cuenta la serie histórica de resultados que supera el 98%, muy por encima del objetivo 90%, el ajuste del mismo a la capacidad real del proceso.</p>
<b>4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No ha recibido quejas/sugerencias.</li> </ul>
<b>7.- Verificación de la realización de las encuestas</b> 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 /Post-servicio</b> <b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos. Encuesta de mantenimiento correctivo. Se verifica la realización de la encuestas Post-servicio de mantenimiento correctivo, con una media de 4,96 y un índice de participación del 22,3% La Unidad está tomando medidas para aumentar la participación como es la mejora de acotar destinatarios en las encuestas, a los usuarios del portal PETRUS.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	Si persiste la baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.
<b>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</b>	


**los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.**

<b>Valoración.</b>	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 Externa: 1 implantada. Auditoría Interna: 6 implantada y 1 no implantada. Propuestas de mejora: 1 implantada.
<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.	
PROCESO CLAVE	PC04. Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/02/18
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marina Gómez Torres. <b>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</b></li> </ul>
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).</li> </ul>

**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 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	>=85%			<p>Enfermería, resultado 75%, se tiene identificada la causa, el tercer trimestre se produjo una ausencia prolongada del titular del puesto.</p> <p>Química Física y Analítica. Química Inorgánica y Orgánica. Física (Campus de Linares) Resultado 69%. Se indica que la causa es una cuestión informática.</p> <p>Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales (Campus de Linares) Resultado 69%, se tiene identificada las causas, baja laboral del técnico responsable.</p>
I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	>=80%			<p>Didáctica de las Ciencias y de Psicología Resultado 0%, tras la auditoría se informa que se trata de un error de introducción de material que no requiere mantenimiento preventivo, ya se ha subsanado para el siguiente ciclo de gestión.</p> <p>Ingeniería Electrónica y Automática. Resultado 78%. En el ciclo anterior no alcanzo objetivo (78%), tras la auditoría se informa que se están realizando actuaciones de agrupaciones de equipos (ordenadores) que requieren el mismo mantenimiento preventivo, de esta forma se ajustará los mantenimientos por grupos de equipos, mejorando los resultados.</p>
I.[ PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de	>=80%			<p>Mecánica y Minera (Campus Jaén) Resultado 75% Se indica que el expediente de mantenimiento correctivo que</p>



mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.				ha superado los 10 días se debe a una pieza de repuesto que se tuvo que pedir y llevó un poco más de tiempo, no obstante se resolvió dentro del plazo máximo de 20 días
<b>Valoración de auditoría</b>	Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento y en algunos caso ya se ha resuelto o está en vías de solución, se recomienda a valoración de la Unidad Servicio 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, en caso de prever que dichas causas no son coyunturales si no que van a ser situaciones que hay que incorporar a la dinámica de los procesos del Servicio.			

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 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.
Encuesta de mantenimiento correctivo	Encuesta de mantenimiento correctivo. Se verifica la realización de la encuestas Post-servicio de mantenimiento correctivo, con una media de 4,96 y un índice de participación del 22,3% La Unidad está tomando medidas para aumentar la participación como es la mejora de acotar destinatarios en las encuestas, a los usuarios del portal PETRUS.
<b>Valoración de auditoría</b>	La Unidad está tomando medidas para aumentar la participación como es la mejora de acotar destinatarios en las encuestas, a los usuarios del portal PETRUS.  Si persiste la baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.



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

### 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>47-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
<b>Descripción:</b>	<p>Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.</p> <p>Se recomienda a las siguientes Unidades el análisis de las causas del incumplimiento del indicador que permita adoptar medidas correctivas para asegurar su cumplimiento al final del ciclo de medición.</p> <p>1.- Biología Experimental. 2.- Ingeniería Eléctrica</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	El incumplimiento temporal de este indicador es debido a la propia naturaleza de medición de éste.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se trata de mantenimientos abiertos temporalmente y que en el momento de la medición parcial (continua), no están cerrados y computan como pendientes hasta que son cerrados tras los mantenimientos respectivos. Al final del ciclo cumplieron el objetivo.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada en su totalidad.		

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

<b>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 de la Unidad.</b>
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>