


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	FECHA AUDITORIA
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL

(Objetivo 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). 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, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 implantadas, 6 en proceso Propuestas de mejora: 1 implantadas.
Observaciones/ Recomendaciones.	
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"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas EP-58-PC03 asociada a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y análisis de los resultados obtenidos ▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción que se sitúan por encima de los valores objetivos alcanzando niveles de excelencia, así como los esfuerzos para detectar acciones de mejora a través del análisis de las respuestas textuales.



- Sin embargo, ante el comportamiento constante y excelente en los resultados de satisfacción se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que pueden incidir en la mejora del servicio.

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba, Jefe del Servicio de Obras.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

(Objetivo 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 03.3]-21 Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística				Valor anual: 1148
I.[PC 03.4]-22 Número de pedidos totales gestionados por el Almacén				Valor anual: 1219
Valoración de auditoría	INDICADORES DE ACTIVIDAD Se verifica la medición de los indicadores.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados



(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

Quejas	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	
Número de quejas (1)	X					
Valoración de auditoría						

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	30-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.4. Gestión de Almacén		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Se recomienda la integración en un solo programa de gestión de todas las actividades que se realizan en el Almacén, actualmente la gestión se realiza a través de varios sistemas, lo que aumentará la eficacia en la gestión.		
Actuaciones realizadas:	La Unidad Técnica está en proceso de implementar nuevo GMAO (Exp 2017/21) que propiciará la integración propuesta.		
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	31-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.4. Gestión de Almacén		



Unidad/es:	Unidad Técnica
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad establecer una tipología de incidencias (las más significativas que inciden en la gestión), y su control a través de indicadores, que permitan la toma de medidas para la mejora.
Actuaciones realizadas:	Se valora positivamente la observación, que se realizarán cuando dispongamos de un nuevo GMAO (Exp. 2017/21) que permita su medición automática
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	32-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.4. Gestión de Almacén		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Incorporar a valoración de la Unidad, indicadores de eficacia (control de plazos, servicios prestados etc.), que permitan el control en los resultados en la prestación de servicios a sus grupos de interés y adoptar medidas para la mejora		
Actuaciones realizadas:	Se valora positivamente la observación, que se realizarán cuando dispongamos de un nuevo GMAO (Exp. 2017/21) que permita su medición automática		
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	33-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.4. Gestión de Almacén		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad incorporar al flujograma, respecto a la primera parte de la actividad, recepción de los pedidos de entrada, la revisión que se realiza de las entradas de material (pedido completo).		
Actuaciones realizadas:	Se incorporará la modificación propuesta en el informe de seguimiento 2018		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	34-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.3. Gestión de la logística de las actividades universitarias		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Se recomienda la adopción de medidas para la identificación y control del registro de comunicación al cliente de inicio de actuaciones.		



Actuaciones realizadas:	Se valora positivamente la observación, que se realizarán cuando dispongamos de un nuevo GMAO (Exp. 2017/21) que permita su medición automática
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019
Verificación, si procede:	En proceso

Código:	35-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.3. Gestión de la logística de las actividades universitarias		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad establecer una tipología de incidencias (las más significativas que inciden en la gestión), y su control a través de indicadores, que permitan la toma de medidas para la mejora.		
Actuaciones realizadas:	Se valora positivamente la observación, que se realizarán cuando dispongamos de un nuevo GMAO (Exp. 2017/21) que permita su medición automática		
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	36-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC03. Gestión de Espacios. PC 03.3. Gestión de la logística de las actividades universitarias		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción:	Incorporar a valoración de la Unidad, indicadores de eficacia (control de plazos, servicios prestados etc.), que permitan el control en los resultados en la prestación de servicios a sus grupos de interés y adoptar medidas para la mejora.		
Actuaciones realizadas:	Se valora positivamente la observación, que se realizarán cuando dispongamos de un nuevo GMAO (Exp. 2017/21) que permita su medición automática		
Resultados de seguimiento:	La fecha para la finalización de este proyecto es diciembre de 2019		
Verificación, si procede:	En proceso		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	31-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevas Herramientas. RIESGO
Proceso:	PC03.3 PC03.4		
Unidad/es:	Unidad Técnica		
Descripción de la mejora:	Uso de herramientas colaborativas de Google Suite y de WhatsApp para la comunicación y gestión de los partes de trabajo		



Causa para su implantación:	ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Ineficiencias detectadas en la gestión de la logística, con indisponibilidad de recursos para atender las solicitudes de trabajos en determinados períodos del ciclo anual.		
Objetivo de la mejora:	Optimizar los recursos disponibles		
Recursos previstos:	Propios de la Unidad		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia		
Previsión de resultados:	Calendarios de Google como agenda de trabajos.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Una vez puestos en funcionamiento, en el primer semestre de 2018, los calendarios para los grupos de trabajo de Almacén y Logística que permitirían mejorar la coordinación de recursos, se constata que los trabajadores carecen de la formación necesaria para el uso de estas herramientas. Por ello, se ha programado para 2019 realizar actividades formativas que suplan estas carencias.</p> <p>No obstante, desde la Unidad Administrativa de la UT se ha empezado, desde el mes de marzo de 2019, a trasladar a los calendarios las solicitudes de trabajos de logística sujetas a fechas concretas de realización, de tal forma que podamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1,- Constatar la eficacia de los calendarios google como herramienta complementaria a la gestión para la optimización de los recursos disponibles. 2,- Acercar el uso de la herramienta a los trabajadores, si no como gestores, sí como usuarios. 		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

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-58-PC03 Trabajos de Logística y Gestión de Almacén	La tasa de participación presenta tendencias negativas en los últimos cuatro ciclos de gestión, si bien el número de respuestas recibidas sigue garantizando la representatividad de la encuesta. Los resultados de satisfacción se mantiene prácticamente constantes sin apenas variaciones posibilitando tanto el cumplimiento de los objetivos como su posicionamiento en los niveles considerados excelentes
Valoración de auditoría	Se verifica la realización de las encuestas EP-58-PC03 asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y análisis de los resultados obtenidos



Se valora positivamente los resultados de satisfacción que se sitúan muy por encima de los valores objetivos alcanzando niveles máximos de excelencia, así como los esfuerzos para detectar acciones de mejora a través del análisis de las respuestas textuales.

Sin embargo, y ante el comportamiento constante y excelente en los resultados de satisfacción se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que inciden en la mejora del servicio.