


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(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, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.
(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"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
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"> ▪ Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI) no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Si bien, tiene implantado un sistema periódico de reuniones con los usuarios de los SCAI y elaboran una memoria anual de los resultados de estas reuniones en las que se identifican valoraciones y ámbitos de revisión y mejora.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El sistema de reuniones con usuarios, su gestión y la elaboración de la memoria se considera una buena práctica de gestión de la calidad.
(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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: Sin observaciones.</p> <p>Auditoría Interna: 1 implantadas.</p> <p>Propuestas de mejora: 4 implantadas y 2 no procede (estas dos acciones indicadas como no procede, se debe a que el análisis y las actuaciones realizadas en otras acciones de mejora no ha hecho necesario su implantación).</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
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"> ▪ 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 04.11]-01-[CICT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Compromiso de Calidad 2.- Asegurar el adecuado mantenimiento preventivo de los recursos instrumentales gestionados por técnicos CICT, para ello, como mínimo, se cumplirán al 93% las actividades de mantenimiento preventivo programadas.	>=93%	X		Valor anual: 99,75
I.[PC 04.13]-14.1 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=40%	X		Valor anual: 52,63
I.[PC 04.13]-14.2 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=50%	X		Valor anual: 74,56



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 04.13]-14.3 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles. Compromiso de Calidad 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.	>=70%	X		Valor anual: 89,47
I.[PC 04.13]-14.4 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	X		Valor anual: 94,74
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos. Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.			

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.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
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.	>=70%	67,53			<p>Valor anual 2018:</p> <p>El Grupo de Mejora de procesos analizó la desviación observada en el cumplimiento de algunos apartados del indicador, con fecha 09.03.2018 (acta GMP2018s10). En la misma reunión se identificó una posible causa del incumplimiento de fácil abordamiento, que suponía que habíamos dejado de incorporar a la base de datos las incidencias y averías de resolución más rápida. Como primera medida a realizar se recordó a los técnicos del CICT la necesidad de realizar seguimiento a todas las incidencias y averías (no sólo a las de mayor plazo de resolución). Los resultados del indicador I.[PC 04.13]-14.3 del primer semestre y del año 2018 están claramente dentro de los valores objetivos en todos los plazos revisados, y, además de observarse un notorio incremento en el número de MC. Todo ello permite inferir que la razón para el incumplimiento en 2017 identificada en el GMP2018s10 era cierta, se habían recogido menos MC de los que existieron y en particular fueron aquellos que menos plazo de resolución tuvieron. Tras el estudio realizado, el GMP ha descartado otras posibles causas como la edad de los recursos y ha vuelto a confirmar la relación en la demora de la resolución de los MC con la intervención de los SAT.</p>

**Observaciones/
Recomendaciones.**

- Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.



(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI) no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Si bien tiene implantado un sistema periódico de reuniones con los usuarios de los SCAI y elaboran una memoria anual de los resultados de estas reuniones en las que se identifican valoraciones y ámbitos de revisión y mejora, por lo que queda integrado en su sistema de evaluación y mejora.

(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:	37-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción:	<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 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>		
Actuaciones realizadas:	<p>El Grupo de Mejora de procesos analizó la desviación observada en el cumplimiento de algunos apartados del indicador, con fecha 09.03.2018 (acta GMP2018s10). En la misma reunión se identificó una posible causa del incumplimiento de fácil abordamiento, que suponía que habíamos dejado de incorporar a la base de datos las incidencias y averías de resolución más rápida. Como primera medida a realizar se recordó a los técnicos del CICT la necesidad de realizar seguimiento a todas las incidencias y averías (no sólo a las de mayor plazo de resolución).</p>		



Resultados de seguimiento:	Los resultados del indicador I.[PC 04.13]-14.3 del primer semestre y del año 2018 están claramente dentro de los valores objetivos en todos los plazos revisados, y, además de observarse un notorio incremento en el número de MC. Todo ello permite inferir que la razón para el incumplimiento en 2017 identificada en el GMP2018s10 era cierta, se habían recogido menos MC de los que existieron y en particular fueron aquellos que menos plazo de resolución tuvieron. Tras el estudio realizado, el GMP ha descartado otras posibles causas como la edad de los recursos y ha vuelto a confirmar la relación en la demora de la resolución de los MC con la intervención de los SAT.
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad. Las actuaciones realizadas han permitido cumplir los objetivos de los indicadores de mantenimiento.

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	35-2018	Naturaleza de la mejora:	Seguimiento Periódico. Riesgo	
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento,			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Realizar un seguimiento periódico de las actividades de mantenimiento correctivo para facilitar un buen ritmo en la resolución de averías/incidencias.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04			
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Cumplimiento programación revisión de la Dirección Técnica. Impacto en los resultados del proceso: Posiblemente podamos llegar a identificar causas de la dilatación del tiempo de respuesta y agilizar ciertas situaciones, si fuera el caso.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	El seguimiento más cercano de los MC por la Dirección Técnica, y la participación directa en ciertos casos, ha ayudado a mantener un buen ritmo en las reparaciones.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad. Las actuaciones realizadas han permitido cumplir los objetivos de los indicadores de mantenimiento.			

Código:	36-2018	Naturaleza de la mejora:	Análisis no cumplimiento objetivos. Riesgo	
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento,			



Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar las posibles causas que provocan el no cumplimiento de objetivos (edad recurso, participación de SAT externos, complejidad en el diagnóstico, complejidad en la resolución, ...) y las opciones de cambio. Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan. (Acción 1.2 y 1.3)		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		
Recursos previstos:	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>El Grupo de Mejora de procesos analizó la desviación observada en el cumplimiento de algunos apartados del indicador, con fecha 09.03.2018 (acta GMP2018s10). En la misma reunión se identificó una posible causa del incumplimiento de fácil abordamiento, que suponía que habíamos dejado de incorporar a la base de datos las incidencias y averías de resolución más rápida. Como primera medida a realizar se recordó a los técnicos del CICT la necesidad de realizar seguimiento a todas las incidencias y averías (no sólo a las de mayor plazo de resolución).</p> <p>Los resultados del indicador I.[PC 04.13]-14.3 del primer semestre de 2018 estuvieron claramente dentro de los valores objetivos en todos los plazos revisados, y, además de observarse un notorio incremento en el número de MC. Todo ello permite inferir que la razón para el incumplimiento en 2017 identificada en el GMP2018s10 era cierta, se habían recogido menos MC de los que existieron y en particular fueron aquellos que menos plazo de resolución tuvieron. Tras el estudio realizado, el GMP ha descartado otras posibles causas como la edad de los recursos y ha vuelto a confirmar la relación en la demora de la resolución de los MC con la intervención de los SAT.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad. Se han aplicado análisis de causas y realizado actuaciones que han permitido cumplir los objetivos de los indicadores de mantenimiento.		

Código:	37-2018	Naturaleza de la mejora:	Resolución incidencias. Riesgo
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar la posibilidad de incluir criterios para priorizar la resolución de incidencias/averías (criticidad, complejidad, ...). Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan.(Acción 2.1 y 2.2)		

Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Adecuar tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	mar-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	No es necesario considerar ninguna modificación del proceso. Para más información ver la mejora 36-2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede. El análisis y las actuaciones realizadas en otras acciones de mejora no ha hecho necesario modificaciones de los procesos.		

Código:	38-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna. Riesgo (común con PC08)
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC08 y PC04		
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico y de la resolución de incidencias/averías.		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No es necesario realizar ningún análisis complementario a lo descrito en las mejoras 36-2018 y 39-2018.		


Verificación de resultados en auditoría, si procede:

No procede.
El análisis y las actuaciones realizadas en otras acciones de mejora no ha hecho necesario su implantación.

Código:	39-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna. Riesgo	
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Analizar opciones para reducir la influencia de la exclusividad del fabricante en la resolución de incidencias/averías, por ejemplo con otros centros homólogos en el marco del convenio suscrito por las universidades andaluzas.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04			
Objetivo de la mejora:	Elevados costes del mantenimiento correctivo de equipamiento científico sujeto a exclusividad del proveedor			
Recursos previstos:	CICT			
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Reducir costes de resolución de incidencias/averías.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Para ciertos equipo complementario y pequeño equipamiento hemos encontrado una empresa generalista multimarca para reparaciones, en ciertos casos nos ha permitido no tener que utilizar los SAT del fabricante.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad.			

Código:	40-2018	Naturaleza de la mejora:	Programación plurianual	
Proceso:	PC 04 Gestión del mantenimiento			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos			
Causa para su implantación:	Identificada por personal CICT para disponer de recursos CICT en mejor estado de conservación			
Objetivo de la mejora:	Conseguir alargar la vida útil de grandes equipos muy costosos y además poder reducir su gasto general de mantenimientos correctivos.			
Recursos previstos:	Dotación económica específica en presupuesto CICT 2018			
Responsable de implantación:	CICT			



Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:				
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	El CICT ha revisado y actualizado la programación para 2019, además de que se han ejecutado las actuaciones previstas.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad. Valor obtenido en el indicador I.[PC 04.11]-01-[CICT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.			