



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<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 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"> ▪
(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"> ▪ El Servicio de Prevención no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información relacionadas con este proceso.
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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Interna: 1 implantadas, 3 en proceso, 1 no procede.</p> <p>Propuestas de mejora: 2 implantadas, 3 en proceso, 1 No implantada.</p>
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 asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ante el descenso consecutivo de la tasa de respuesta se vuelve a insistir en la necesidad de establecer acciones de estímulo a la participación o de estudiar otros mecanismos de medición de la satisfacción. ▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción que en general se sitúan por encima de los valores objetivos alcanzando niveles de excelencia ▪ Ante los decrementos que se producen en los resultados de satisfacción, principalmente en la mejora de la prestación del servicio, se recomienda que la Unidad analice las posibles causas que pudieran estar incidiendo en la satisfacción de sus clientes a efectos de minimizar los riesgos en el cumplimiento del indicador.
--	--

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"> ▪ 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.
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 04.2]-28 Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses. Compromiso de Calidad 13.- 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		Valor anual: 100%
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			



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

El Servicio de Prevención no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información relacionadas con este proceso.

(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:	41-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	Actualmente no se realiza seguimiento de las incidencias que se producen en la retirada de residuos, a partir del próximo ciclo se va a realizar un control de incidencias para que la trazabilidad de los residuos sea lo más real posible.		
Actuaciones realizadas:	Se han gestionado incidencias muy puntuales que no precisan seguimiento puesto que se solucionan en el momento de realización.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	42-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores.
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		



Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad incorporar un indicador para el control de las incidencias (por tipología que incidan en la gestión), que permita adoptar medidas para la mejora.
Actuaciones realizadas:	El nivel de incidencias es tan bajo que no procede su implantación
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede actuaciones

Código:	43-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	Se recomienda la solicitud de inclusión del nuevo procedimiento telematizado de trámite de gestión de residuos peligrosos en la documentación del proceso.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación.		

Código:	44-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Se valorará el nivel de participación para el año 2018 tras la encuesta a realizar. Existen otros sistemas de obtención de información directa que resta valor a los niveles de participación.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación. Se recomienda que se explicita "otros sistemas de obtención de información directa" al que se refiere la Unidad.		

Código:	45-2018-AIA	Naturaleza:	Mejoras
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Prevención		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Seguimiento de las acciones de mejora 2018		



Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación Referida a las acciones de mejora que se incorporaron para el ciclo de gestión 2018.

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	49-2018	Naturaleza de la mejora:	Página web
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Descripción de la mejora:	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Dar mejor información a todos los productores de residuos peligrosos de la Universidad de Jaén para su correcto tratamiento		
Recursos previstos:	Instrucciones en página web. Elaboración por Servicio de Prevención de Riesgos laborales		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		
Descripción de resultados obtenidos:	Finalizada la revisión de los documentos, pendiente de actualización en página web. Se espera su terminación antes de fin de enero de 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	50-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Descripción de la mejora:	Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Proporcionar información del proceso de gestión a los nuevos productores que accedan a la Universidad de Jaén		



Recursos previstos:	Curso formativo a nuevas contrataciones		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio :		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Incorporar el contenido de gestión de residuos en la formación de prevención al personal de nuevo ingreso. Planificada la formación para el año 2019 pendiente de aprobación por el Comité de Seguridad y Salud y la Comisión de Formación		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	51-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión información
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Descripción de la mejora:	Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Proporcionar información del proceso de gestión a los productores de residuos peligrosos que accedan a la Universidad de Jaén		
Recursos previstos:	Dossier informativo en web y comunicación a responsables de Directores de Departamento/Responsables de Investigación Experimental posibles productores de residuos peligrosos		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Finalizada la revisión de los documentos, pendiente de actualización en página web. Se espera su terminación antes de fin de enero de 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		



Código:	52-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos humanos RPT	
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos			
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales			
Descripción de la mejora:	Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Adecuar los recursos humanos del Servicio de Prevención a las necesidades de los procesos			
Recursos previstos:	Ampliación de recursos humanos en la RPT			
Responsable de implantación:	Gerencia			
Previsión de resultados:	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de RPT.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	En la RPT de Pas funcionario se ha incluido un nuevo efectivo (administrativo) y en la RPT de PAS laboral se ha incluido un grupo III (prevención y sostenibilidad) y la promoción de un grupo II (prevención y sostenibilidad) a grupo I			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada Referida a la consideración de la propuesta en la RPT			

Código:	53-2018	Naturaleza de la mejora:	Incidencias	
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos			
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales			
Descripción de la mejora:	Reforzar el seguimiento de las incidencias detectadas durante las distintas recogidas de residuos peligrosos			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Detectar posibles productores no informados/formados sobre el proceso y tratamiento de gestión de residuos peligrosos			
Recursos previstos:	Inventario Incidencias Residuos Peligrosos/Dossier informativo gestión residuos peligrosos			
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales			
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018			
Grado de prioridad:	Media			

Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Seguimiento durante el año 2018 de incidencias mediante creación de registro		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	54-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo Registro
Proceso:	PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos		
Unidad/es:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Descripción de la mejora:	Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Adecuar el plazo de recogida a las expectativas de los productores		
Recursos previstos:	Creación Registro Retiradas excepcionales desde los laboratorios al Almacén de Residuos Peligrosos		
Responsable de implantación:	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
Previsión de resultados:	Implantación durante el año 2018		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Para realizar en el año 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No 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-21-PC04 Retirada de Residuos	Se vuelve a producir un decremento, aunque no significativo (4 puntos porcentuales), con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. Los resultados de satisfacción sobre el servicio prestado alcanzan los objetivos, si bien se observa un descenso en la media de satisfacción que la aleja de los niveles excelentes poniendo en riesgo su cumplimiento (4,2).



	<p>Los descensos en los resultados de satisfacción sobre la mejora son más significativos posicionándose en valores muy próximos a los objetivos</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Ante el descenso consecutivo de la tasa de respuesta se vuelve a insistir en la necesidad de establecer acciones de estímulo a la participación o de estudiar otros mecanismos de medición de la satisfacción.</p> <p>Son significativos los decrementos que se producen en los resultados de satisfacción, principalmente en la mejora de la prestación del servicio, poniendo en riesgo el cumplimiento de objetivos por lo que se recomienda que la Unidad analice las posibles causas que pudieran estar incidiendo en la satisfacción de sus clientes a efectos de minimizar el cumplimiento del indicador.</p>