


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

PROCESO CLAVE	PC04 Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12/11/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ Adolfo Pérez Ojeda. Observador
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras. ▪ Antonio Javier Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC.04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

Objetivo 2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados. <p>Hay que destacar el desarrollo realizado en la nueva aplicación de gestión del mantenimiento, permite una gestión más eficaz y transparente de la gestión. Además se han incorporado la factura sombra (en fase de desarrollo y en relación con la contabilidad de costes de la UJA), se priorizan solicitudes en función del servicio solicitado, se asignan de forma automática, en su caso, las empresas concesionarias de los mantenimientos y técnicos responsables.</p> <p>La aplicación actúa de repositorio para la documentación que pudiera generarse en la tramitación del mantenimiento.</p> <p>En próximas fases de desarrollo va a permitir a las empresas concesionarias de mantenimientos, realizar sus actividades a través de la aplicación, lo que repercutirá en la eficiencia de la gestión.</p> <p>Está previsto en otras fases de desarrollo, la implantación de los procesos de mantenimiento preventivo/normativo en el nuevo programa de gestión.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1.- Se anima a continuar con la integración de la parte económica de la aplicación de gestión del mantenimiento con Universitas XXI-Económico, para evitar duplicidades en la gestión.</p> <p>2.- la Unidad está en fase de revisión de los procesos de gestión del mantenimiento, alineándolos con la nueva aplicación informática.</p>
Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
Valoración.	<p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones, de los siguientes procesos clave</p> <p>PC03. Gestión de Espacios.</p> <p>PC04. Gestión del Mantenimiento.</p> <p>PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Respecto al indicador I.[PC 04.13]-17 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.</p> <p>Se recomienda incorporar el plazo de 0 días (la prestación del servicio se realiza el</p>



mismo día que se solicita), debido al alto porcentaje de eficacia en los mantenimientos correctivos que se realizan en el citado plazo.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

Objetivo 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC.04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras. ▪ Antonio Javier Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. ▪ José Luis Díaz Moral. Técnico Grado Medio. ▪ Juan Miguel Cruz Lendínez. Responsable de Gestión.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ Adolfo Pérez Ojeda. Observador

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9 horas del día 12/11/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. Edificio B-1

Evidencias. Actividades de verificación.

PC.04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.

PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.

Se verifica la gestión del proceso a través de la nueva aplicación informática de gestión del mantenimiento,

Expediente 4004032 se trata de una relación de necesidades pieza del CPEA edificio A-1, el mantenimiento de este edificio en cuanto a la mano de obra está asignado por contrato y los suministros a la Empresa Instalaciones Hernández

Fecha de solicitud 30/09/19, priorizada impacto menor, finalizada el 02/10/19.

Las solicitudes se asignan automáticamente en su caso al proveedor que tiene asignado el mantenimiento de forma automática

La solicitudes se priorizan en función del servicio solicitado y su impacto en el desarrollo de la actividad del solicitante.

Se tiene incorporado la funcionalidad de "factura sombra" en fase de desarrollo para conocimiento de los costos de los mantenimientos tanto del usuario como para Unidad y su relación con la contabilidad de costes de la UJA.

Por otra parte, a través de la aplicación se realiza un seguimiento económico de las solicitudes, si bien está pendiente su integración con el módulo económico de UXXI, a la vez que actúa como repositorio para incorporar todo tipo de documentación.

La aplicación permite el seguimiento de las solicitudes en varias fases, siendo las dos última las de finalización de la prestación del servicio para el usuario y el cierre definitivo de la solicitud por el técnico responsable que verifica la conformidad de la prestación del servicio.

**2.-PC.04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.****PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.**

Se verifica el mantenimiento normativo realizado a los ascensores. En 2019 35 ascensores inspeccionados Por la empresa certificadora asignada.

Se verifica el mantenimiento normativo de los ascensores. Se consulta en base de datos el ascensor 13689 RAE DEL Edificio C-2, defecto leve en acta.

Lo procesos de mantenimiento preventivo/ normativo está previsto su integración en la nueva aplicación informática en próximas fases de desarrollo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

- 1.- Se anima a continuar con la integración de la parte económica de la aplicación de gestión del mantenimiento con Universitas XXI-Económico, para evitar duplicidades en la gestión.
- 2.- la Unidad está en fase de revisión de los procesos de mantenimiento, alineándolos con la nueva aplicación informática.

**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
Valoración de auditoría	<p>Se verifica que el Servicio/Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones.</p> <p>PC03. Gestión de Espacios.</p> <p>PC04. Gestión del Mantenimiento.</p> <p>PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.</p>					

Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos	
Indicador	I.[PC 04.13]-17 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de los datos a través de la nueva aplicación de gestión de mantenimiento y los datos exportados en excel de la aplicación.</p> <p>Expediente 4004032 fecha de solicitud 30/09/19 fecha de finalización de la prestación del servicio</p> <p>Se los datos extraídos se observa que un alto porcentajes de los mantenimiento correctivos se realizan en el mismo día. Se recomienda incorporar el plazo de 0 días al indicador, dada la eficacia demostrada en la prestación del servicio.</p>
Observaciones	De los datos extraídos se observa que un alto porcentajes de los mantenimiento correctivos se realizan en el mismo día. Se recomienda incorporar el plazo de 0 días al indicador, dada la eficacia demostrada en la prestación del servicio.
Indicador	I.[PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.
Integridad de los datos	<p>Se informa que en una segunda fase se procederá a la incorporación del proceso de mantenimiento preventivo/ normativo</p> <p>Se verifica la integridad de los datos en la base de gestión Access, el mantenimiento normativo de los 35 ascensores que les corresponden este año, este mantenimiento de realiza con recursos externos, en concreto se consulta el Acta13689RAE del Edificio C-2, con defecto leve.</p>
Observaciones	