

**INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2020.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04 Gestión del Mantenimiento.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	27/04/2021
<b>AUDITOR :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Javier Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones</li> <li>▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.</li> </ul>

**OBJETIVOS AUDITORÍA 2020.**

**Objetivo 1.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas pendientes de las No Conformidades.

<b>Observaciones</b>	<p>En el momento de realizar este informe no se ha recibido información por parte de la Unidad para la verificación de las acciones correctivas de las siguientes No Conformidades Internas.</p> <p>UT_NCI_PC04.13_UT_2018.02 UT_NCI_PC04.13_UT_2018.03</p>
----------------------	---

**Objetivo 3.**-Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad asociados.</li> </ul>
--------------------	---

<b>Observaciones</b>	<p>Los indicadores que se relacionan no alcanzan el objetivo.</p> <p>Respecto a los indicadores de programación preventiva la Unidad Informa: Respecto a la programación preventiva, durante el estado de alarma decretado en marzo de 2020, se constituyó un equipo de servicios mínimos en la UT que, en sucesivas reuniones, a tenor de los recursos disponibles, estableció una nueva programación de las tareas preventivas que debían mantenerse como críticas. Esta programación fue publicada en la web de la Unidad Técnica (se adjunta a este informe); de los trabajos para su elaboración se han obtenido valiosas lecciones relacionadas con la identificación de instalaciones y servicios críticos de los edificios de la UJA, y de protocolos de actuación para la reanudación progresiva de la actividad.</p> <p>Durante el estado de alarma, se suspendieron las inspecciones reglamentarias de las instalaciones, posteriormente reanudadas y realizadas con resultado, en general, satisfactorio (85% favorables).</p> <p>I.[ PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo Recursos internos &gt;=90% Resultado 63,2%</p> <p>I.[ PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo Recursos externos 100% Resultado 64,0%.</p> <p>I.[ PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas</p>
----------------------	---



	<p>en mantenimiento normativo, según tipo de recurso. Valor objetivo 100% resultado 67.4%</p> <p>Respecto a los indicadores de ejecución del mantenimiento la Unidad Informa: se han desviado de sus objetivos durante los meses de abril a septiembre los indicadores de ejecución del mantenimiento en sus respectivos plazos de finalización, lo que ha apartado del objetivo anual el compromiso de calidad asociado con el plazo de ejecución de 5 días para el 85% de las reparaciones. No obstante, de los gráficos que se acompañan al informe de seguimiento se aprecia cómo en el último trimestre del año todos los valores relacionados con los tiempos de ejecución alcanzan sus respectivos objetivos. Esta misma tendencia se puede apreciar en la evolución del indicador de tiempos medios de ejecución (TMF). Esta situación de normalización en el desempeño del proceso se observa tanto para los trabajos realizados con medios propios como los externalizados.</p> <p>I.[ PC 04.13]-17.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. Valor objetivo &gt;=75% Resultado 71,00%</p> <p>I.[ PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. (compromiso de calidad asociado). Valor objetivo &gt;=85% Resultado 81,00%</p> <p>I.[ PC 04.13]-17.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. Valor objetivo &gt;=90% Resultado 89,00%</p> <p>I.[ PC 04.13]-17.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. Valor objetivo &gt;=95% Resultado 92,00%</p>
<b>Oportunidad de mejora</b>	En situaciones excepcionales que puedan sobrevenir en la gestión, se pueden replantear los objetivos de los indicadores ponderando la citada situación, con la debida antelación durante el ciclo de gestión, y previa comunicación al Servicio de Planificación y Evaluación (Coordinación Técnica).
<b>Objetivo 5.</b>	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.
<b>Valoración.</b>	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado y las medidas adoptadas en los casos que procede.
<b>Observaciones/ Oportunidades de mejora</b>	
<b>Objetivo 6.-</b>	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 los Informes de Auditoría Interna Anual.
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgo y oportunidades, así como las observaciones y oportunidades de mejora de las auditorías, son el siguiente detalle:</p> <p>2 mejoras en proceso.</p>



	Auditoría Externa: 1 implantada y 1 en proceso. Auditoría Interna: 3 en proceso y 1 No procede.
<b>Observaciones/ Oportunidades de mejora</b>	
<b>Objetivo 7.-</b> Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
<b>Valoración.</b>	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos y su difusión a través de página web, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios.
<b>Oportunidades de mejora</b>	Si bien en este ciclo se ha incrementado levemente la participación en la encuesta Post-Servicio, se recomienda a valoración de la Unidad adoptar acciones para incrementar el conocimiento de la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios.