|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2015.** | | | |
| **PROCESO** **CLAVE** | PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO. | | |
| **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** | | | 16/09/15 - 11:30 h. |
| **AUDITORES :** | | * Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno. * Auditor/es: Luis Espinosa de los Monteros Moreno y Sebastián Jarillo Calvarro. | |
| **RESPONSABLES DE UNIDAD:** | | * Marina Gómez Torres. | |

**INFORME GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS** | |
| **Procesos de la Unidad** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas. | |
| **Valoración.** | * No disponen de No conformidades Internas. |
| **Indicadores.** | |
| **Valoración.** | * Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos. * Se verifica el ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | Si bien se realiza la siguientes observaciones Generales a la Unidad:  1.-Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma,  No se alcanza el objetivo y no se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría  Se recomienda la utilización de las herramientas que proporciona el sistema de gestión de la calidad, como es la identificación de una No conformidad y el correspondiente plan de mejoras que permita identificar las causas del incumplimiento y asegurar la consecución del objetivo, así como la disponibilidad de las mediciones parciales (tal como se especifica en la ficha del indicador).  2.- Con carácter general se recomienda a la vista de los resultados históricos de los indicadores, que se valore por la unidad el ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso con excepción del indicador de nueva medición en 2015 (.I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma).  Observaciones específicas de Unidades  1.- **Unidad de Técnicos de Laboratorios Química Física y Analítica**  Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.  No se alcanza el objetivo y no se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría.  Se recomienda el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas correctivas para asegurar el cumplimiento del indicador a final de año.  Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador.  2.- **Unidad de Técnicos de Laboratorios Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.**  Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.  No se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría.  Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador.  3.- **Unidad de Técnicos de Laboratorios Informática**  Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.  No se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría.  Se recomienda el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas correctivas para asegurar el cumplimiento del indicador a final de año.  Se recomienda la disponibilidad de los datos con carácter trimestral tal y como se establece en la ficha del indicador. |
| **Quejas y sugerencias.** Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, la propuesta coherente de implantación de acciones de mejora en este ámbito. | |
| **Valoración.** | * No se han presentado Quejas / Sugerencias en el periodo auditado. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | Ante la falta de sugerencias para la mejora por parte de los usuarios, se recomienda para su valoración por la Unidad, la implantación de otras vías de información directa de clientes como por ejemplo grupos focales, reuniones, entrevistas… que le permita reunir información sobre sus necesidades y expectativas y evaluar el grado de cumplimiento de las mismas y en su caso la realización de mejoras en la prestación de servicios. |
| **Compromisos de calidad incumplidos**. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior. | |
| **Valoración.** | La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2014. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Instrucciones técnicas.** Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a las Instrucciones Técnicas aplicadas según la documentación de los procesos. | |
| **Valoración.** | * Se verifica la inclusión de la Instrucciones Técnicas seleccionadas en la documentación del proceso. * Se verifica la conformidad de la gestión del proceso a las Instrucciones Técnicas seleccionadas a través de la aplicación de sus previsiones. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Formatos. Verificación de la adecuación de los formatos a los registros que soportan.** | |
| **Valoración.** | * Se verifica la inclusión de los Formatos seleccionados en la documentación del proceso. * Se verifica la adecuación de los Formatos a los registros que soportan. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Encuestas:** Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, a fecha de auditoría, del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora necesarias. | |
| **Encuestas de Satisfacción General** | A fecha de auditoría está pendiente, de acuerdo con la planificación establecida, la realización de la encuesta general. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Encuestas Post-servicio** | La encuesta post-servicio mantenimiento se está realizando de forma continuada a través del programa Petrus, con informes parciales sobre su realización, con resultados satisfactorios, pendiente de los resultados finales al termino del ciclo de gestión. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |