|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2015.** | | | | | | | | |
| **PROCESO CLAVE** | | | | PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO. | | | | |
| **FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.** | | | | | 16/09/15 - 11:30 h. | | | |
| **EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:** | | | Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno.  Auditor/es: Luis Espinosa de los Monteros Moreno y Sebastián Jarillo Calvarro. | | | | | |
| **UNIDAD/ES:** | * Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | | | | **RESPONSABLE** | | * Marina Gómez Torres. |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA** | | | | | | | **ALCANCE** | |
| **1.- INDICADORES** | | Verificación de las mediciones periódicas 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. | | | | | Todos los procesos del SIGC-SUA, centrados en los objetivos establecidos en las fichas de indicadores. | |
| **2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS** | | Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. | | | | | Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, centrados en la gestión y aplicación de mejoras. | |
| **4.- INSTRUCCIONES TÉCNICAS** | | Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a las Instrucciones Técnicas aplicadas según la documentación de los procesos. | | | | | Selección de procesos/Instrucciones técnicas y de procesos/Formatos. Entrado en la verificación de conformidad de la gestión con las instrucciones técnicas, así como en la adecuación de los Formatos a los registros que soportan. | |
| **5.- FORMATOS** | | Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a los Formatos aplicados según la documentación de los procesos. | | | | |
| **6.- 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. | | | | | Todas las encuestas que integran el sistema de encuestas SIGC-SUA. El objetivo de auditoría se concretará en verificar, a fecha de auditoría, los índices de participación y resultados obtenidos, así como, en su caso, a la vista de éstos, las acciones de mejora desarrolladas. | |

**1.- INDICADORES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones  (no medición, en caso de no cumplido previsiones de cumplimiento) | Ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. | |
| Si | No |
| I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. | >=90% | Continua | 92% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| I.[ PC 04.11]-04  Nuevo indicador Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. | >=85% | Trimestral |  | 78% | No se dispone de las mediciones Trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría. Se informa que es un nuevo indicador de nueva medición en 2015 y no se asegura su cumplimiento.  Se recomienda la realización de una No conformidad interna para la realización de acciones correctivas que permitan identificar las causas del incumplimiento y la implantación de acciones correctivas que aseguren el cumplimiento del indicador. |  | |
| I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. | >=80% | Semestral | 91% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| I.[ PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. | >=35% | Trimestral | X  total 89% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| I.[ PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. | >=55% | Trimestral | X  total95% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| I.[ PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. | >=70% | Trimestral | X  total 97% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| I.[ PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=85% | Trimestral | X  total 97% |  |  | A tenor del histórico de resultados del indicador se recomienda el ajuste de valor objetivo a la capacidad del proceso | |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica en Programa PETRUS la gestión que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso con valor objetivo y su cumplimiento, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores.  Si bien se realiza la siguientes observaciones  1.-Respecto al indicador: I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma, con un valor objetivo de >=80% y periodicidad de medición trimestral.  No se alcanza el objetivo y no se dispone de las mediciones trimestrales sólo del acumulado a fecha de auditoría con un valor del 78%  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.  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). | | | | | | |

**2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas/Sugerencias** | No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como procedente de otras fuentes directas de información de clientes. |
| **Valoración de auditoría** | 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. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Química Física y Analítica | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones  (no medición, en caso de no cumplido previsiones de cumplimiento) | Ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. | |
| Si | No |
| I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. | >=90% | Continua | 93% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.11]-04  Nuevo indicador Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. | >=85% | Trimestral | 83% |  | No se alcanza el objetivo  No se dispone de las mediciones trimestrales. |  | |
| I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. | >=80% | Semestral | 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. | >=35% | Trimestral | X  total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. | >=55% | Trimestral | X  total  100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. | >=70% | Trimestral | X  total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=85% | Trimestral | X  total 100% |  |  |  | |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica en Programa PETRUS la gestión que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso con valor objetivo y su cumplimiento, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores.  Si bien se realiza la siguientes observaciones  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 el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas 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. | | | | | | |

**4.- INSTRUCCIONES TÉCNICAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Química Física y Analítica | | | |
| **Instrucciones técnicas** | Auditoría (verificación): evidencias de conformidad de gestión | Conformidad: adecuación de la gestión a la I.T. | | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| IT.[PC 04.11]-05 Mantenimiento preventivo | Se verifica la aplicación de la trazabilidad de la IT, a través de dos Expedientes:  1.- Mantenimiento preventivo: se consulta en programa Petrus el trámite seguido para la elaboración del mantenimiento preventivo del aparato “Balanza Granatario”, número de inventario 43728, marca mettler , modelo PJ400.  Se consulta el manual del aparato que la técnica de laboratorio ha utilizado para la realización del mantenimiento preventivo.  En Petrus se verifica la descripción y aplicación del mantenimiento preventivo del aparato.  2.- Mantenimiento correctivo: a través del expediente 72149, se verifica la fecha de solicitud 03/02/2015, fecha de finalización el mismo día.  Se trata de un presupuesto sobre piezas de un fotómetro.  No ha sido necesario aplicar la Instrucción técnica en cuando a autorización previa y recursos externos. | X |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la conformidad de la gestión de las Instrucción Técnica. | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones  (no medición, en caso de no cumplido previsiones de cumplimiento) | Ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. | |
| Si | No |
| I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. | >=90% | Continua | 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.11]-04  Nuevo indicador Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. | >=85% | Trimestral | 93% |  | No se dispone de las mediciones trimestrales. |  | |
| I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. | >=80% | Semestral | 93% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. | >=35% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. | >=55% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. | >=70% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=85% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica en Programa PETRUS la gestión que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso con valor objetivo y su cumplimiento, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores.  Si bien se realiza la siguientes observaciones  1.-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. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría | | | |
| **Instrucciones técnicas** | Auditoría (verificación): evidencias de conformidad de gestión | Conformidad: adecuación de la gestión a la I.T. | | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| IT.[PC 04.11]-05 Mantenimiento preventivo | Se verifica la aplicación de la trazabilidad de la IT, a través de dos Expedientes:  1.- Mantenimiento preventivo: se consulta en programa Petrus el trámite seguido para la elaboración del mantenimiento preventivo de un ordenador de un laboratorio: Equipo A3-371-01 modelo optilex 3020.  El mantenimiento preventivo se ha establecido de forma discrecional, basándose el uso que se le va dar al equipo, en este caso uso Docente (de acuerdo con lo establecido en la I.T.  En Petrus se verifica la descripción y aplicación del mantenimiento preventivo del aparato, cada semestre.  2.- Mantenimiento correctivo: a través del expediente 73620, se verifica la fecha de solicitud 23/03/2015, fecha de finalización el 25/03/15.  Problemas en un equipo GNSS.  No ha sido necesario aplicar la Instrucción técnica en cuando a autorización previa y recursos externos. | X |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la conformidad de la gestión de las Instrucción Técnica. | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Informática | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | | Observaciones  (no medición, en caso de no cumplido previsiones de cumplimiento) | Ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. | |
| Si | No |
| I.[ PC 04.11]-01-[UTLA] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. | >=90% | Continua | 93% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.11]-04  Nuevo indicador Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. | >=85% | Trimestral | 56% |  | No se dispone de las mediciones trimestrales.  Y no se alcanza el objetivo |  | |
| I.[ PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. | >=80% | Semestral | 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. | >=35% | Trimestral | X  Total 89% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. | >=55% | Trimestral | X  Total 94% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. | >=70% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| I.[ PC 04.13]-15.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=85% | Trimestral | X  Total 100% |  |  |  | |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica en Programa PETRUS la gestión que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso con valor objetivo y su cumplimiento, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores.  Si bien se realiza la siguientes observaciones  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 el análisis de las causas del incumplimiento que permita adoptar medidas 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. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Informática | | | |
| **Instrucciones técnicas** | Auditoría (verificación): evidencias de conformidad de gestión | Conformidad: adecuación de la gestión a la I.T. | | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| IT.[PC 04.11]-05 Mantenimiento preventivo | Se verifica la aplicación de la trazabilidad de la IT, a través de dos Expedientes:  1.- Mantenimiento preventivo: se consulta en programa Petrus el trámite seguido para la elaboración del mantenimiento preventivo de los ordenadores del laboratorio 1 se informa que el criterio seguido ha sido discrecional, teniendo en cuenta los factores establecidos en la IT y la experiencia del Técnico del laboratorio.  En Petrus se verifica la descripción y aplicación del mantenimiento preventivo a los ordenadores del laboratorio consistente en actualización de los sistemas operativos.  2.- Mantenimiento correctivo: a través del expediente 76117, se verifica la fecha de solicitud 13/07/2015, fecha de finalización el 14/07/15.  Se trata de una reinstalación del sistema operativo Windows 7.  No ha sido necesario aplicar la Instrucción técnica en cuando a autorización previa y recursos externos. | X |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la conformidad de la gestión de las Instrucción Técnica. | | | |

**5.- FORMATOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formatos** | Auditoría (verificación): adecuación de los formatos a los registros que soportan | Conformidad: adecuación de formatos | | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| F.[PC 04.11]-05 Programa de Mantenimiento Preventivo | Se verifica en programa Petrus el formato y la adecuación al registro que soporta. | X |  |  |
| F.[PC 04.13]-04Comunicación de la ejecución de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con los Interesados | Se verifica en programa Petrus el formato y la adecuación al registro que soporta. | X |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la adecuación de los formatos a los registros que soportan. | | | |

**6.- ENCUESTAS**

**6.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GENERAL**

A fecha de auditoría está pendiente, de acuerdo con la planificación establecida, la realización de la encuesta general.

**6.2 ENCUESTAS POST-SERVICIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denominación de la encuesta.** | La encuesta se está realizando.  Informe disponible ciclo 2015. | En su caso Acciones para mejorar los índices de participación ciclo 2014 o 2015. | Valoración de Resultados ciclo 2015 | Acciones de mejora ciclo 2015 |
| MANTENIMIENTO | La encuesta se está realizando de forma continuada, al final de ciclo dispondrán de los resultados globales. |  |  |  |
| **Observaciones** |  | | | |
| **Valoración de auditoría** | La encuesta se está realizando de forma continuada a través del programa Petrus, con informes parciales sobre su realización con resultados muy satisfactorios. | | | |