|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2014.** | | | |
| **PROCESO** **CLAVE** | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | | |
| **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** | | | 03/02/2015 |
| **AUDITORES :** | | * Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinador * José Luis Pedrosa Delgado. * Francisco David Susí García. * Sebastián Jarillo Calvarro. * María del Carmen Tudela Caballero (Observadora). | |
| **RESPONSABLES DE UNIDAD:** | | * Unidad Técnica. Rafael Velasco García Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. * Servicio de Informática. Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática. * Centro de Instrumentación Científico-Técnica. Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT. * **Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Marina Gómez Torres. Coordinadora de Calidad de la UTLA.** * Servicio de Prevención**.** Jacinto Cantero Jiménez, Eva María Fernández Serrano y Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo. | |

|  |
| --- |
| **INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.** |

**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

* No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

* Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados.

Se realizan la siguiente recomendación para la mejora:

1.- Se recomienda que la Unidad valore la posibilidad de generar informes de actividades anuales de mantenimiento preventivo para evidenciar su ejecución.

**3. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD INTEGRADOS Y EL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANIFICADOS.**

* Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2014 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, así como de los compromisos de calidad integrados.

**4. RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

**Encuestas post-servicio.**

Se verifica la gestión de los de los resultados de encuestas post-servicios 2014, el análisis de realizado por la Unidad.

**Se realizan la siguiente recomendación para la mejora:**

Se recomienda, a consideración de la Unidad, evaluar la posibilidad de incluir en la encuesta post-servicio de la unidad un apartado en el que el cliente/usuario pueda incluir sugerencias para la mejora del el servicio prestado. En este sentido, además de la valoración que ahora se realiza del servicio, esta acción permitiría al cliente/usuario plasmar la justificación de esa valoración, de forma que pueda realizarse posteriormente un análisis que pueda aportar mayor información para la Unidad.

**Gestión de Quejas y Sugerencias:**

No se han presentado Quejas / Sugerencias oficiales.

Las sugerencias informales que se gestionan son de carácter funcional del programa de gestión PETRUS, a través del buzón disponible en el programa. No se han registrado sugerencias hasta la fecha sobre el proceso en sí, sino sobre la herramienta para su gestión.

**5. SEGUIMIENTO, VALORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, INDICACIONES INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA E INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA (2013) Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS.**

**5.1. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA, ASÍ COMO LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS (2013).**

* Se verifica la valoración, análisis y en su caso ejecución por la Unidad de las Oportunidades de mejora, Observaciones y Riesgos del Sistema del informe de Auditoría Externa 2013; 2 están realizadas, y 2 no procede tras su análisis.
* Se verifica la valoración, análisis y en su caso ejecución por la Unidad de las observaciones indicadas en el informe de Auditoría Interna anual 2013; 4 están realizadas y 1 se pospone para el siguiente ciclo de gestión.
* Se verifica la implantación de la propuesta de mejora de los procesos planteada 2014 por la Unidad.

**5.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS/UNIDADES ADMINISTRATIVAS SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LAS MEJORAS IMPLANTADAS O A REALIZAR.**

Se verifica la alineación del sistema de información del Servicio para abordar el siguiente ciclo de gestión con vistas a posibles mejoras. La potencia de las herramientas con que trabajan supone siempre nuevas oportunidades de mejora en el sentido en que se puede obtener un volumen de datos importante que permita un profundo análisis sobre los servicios que presta la Unidad.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

**NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.**

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.** | |
| **PROCESO** **ESPECÍFICO** | **PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO** |
| **RESPONSABLE/S AUDITADO/S** | * Marina Gómez Torres. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. * Marina Gómez Torres y Cecilia Benítez Guerrero .Departamento de Química, Física y Analítica. * Manuel Jaenes Bermúdez. Departamento de Informática. * Antonio Tomás Mozas Calvache. Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. |
| **AUDITORES** | * Francisco David Susí García. * Sebastián Jarillo Calvarro. |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios con los requisitos del sistema.** |

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia el 3 de febrero de 2015 a las 12 horas en las dependencias del Departamento de Física y Química y posteriormente se traslada a los departamentos de Informática y de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

***DEPARTAMENTO DE QUÍMICA, FÍSICA Y ANALÍTICA***

**Mantenimiento Preventivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Preventivo PC04.11 a través de la observación del Expediente correspondiente al Nº de Inventario 44536, del Espectofotómetro UV Visible consistente en la limpieza, comprobación y test de arranque del aparato. Se realiza trimestralmente, con fechas 6/3/2014, 10/6/2014, 8/9/2014 y 3/12/2014. Se observa que en las especificaciones técnicas del aparato, almacenadas en PETRUS, no viene reflejada la periodicidad del Mantenimiento Preventivo.

Se verifican los registros R.[PC 04.11]-01 – Mantenimiento Programado y R.[PC 04.11].03 – Programa de Mantenimiento (accesible para todo el Departamento.

**Mantenimiento Correctivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Correctivo PC04.12 a través de la observación del expediente asociado a la tarea nº 64920. Esta tardea consiste en la puesta fuera de servicio el Cromatógrafo de Gases de Referencia. La solicitud se realiza el 17/3/2014 por parte de la directora del departamento y ese mismo día los técnicos realizan la tarea solicitada, poniéndose fuera de servicio y cerrándose el expediente.

Se verifican los registros R[PC04.12]-05 y 06, con la información de la propia solicitud, así como el R.[PC04.12]-06 (propia base de datos de PETRUS).

***DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA***

**Mantenimiento Preventivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Preventivo (PC04.11) a través del Expediente nº 11071, correspondiente a una actualización de todos los sistemas operativos y una subida de la imagen utilizando la aplicación FOG prevista para el 16/10/2014 en el Laboratorio 5 del Departamento (Windows 7, con NetBeans y FlashPlayer). El servidor FOG se encarga de la tarea de descargar todas las imágenes a los equipos. El trabajo se planea en 1 hora pero se extiende a lo largo de dos jornadas laborales. Se verifican los registros asociados R.[PC04.11]-01 Programación de mantenimiento preventivo (cuatrimestral), R[PC04.11]]-02 registro de comunicaciones y R.[PC04.11]-03 con la generación del informe. Se observa que al pulsar sobre la generación del Informe del MP realizado, PETRUS siempre genera el del año vigente, no pudiéndose observar los datos de 2014.

**Mantenimiento Correctivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Correctivo PC04.12 a través de la observación de la tarea nº65394. Se trata de una solicitud de 28/3/2014 de un profesor comentando que un equipo del Laboratorio 5 del departamento no consigue conectarse a internet. El profesor emite una solicitud para el equipo L5PC108, indicando la falta de conectividad y añade que el cable parece estar ok. La solución llevada a cabo supone el otorgar los permisos correspondientes en el firewall al navegador.

Se verifica la existencia de los registros R.[PC04.12]04, 05, 06 y 07.

***DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA CARTOGRÁFICA, GEODÉSICA Y FOTOGRAMETRÍA***

**Mantenimiento Preventivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Preventivo (PC04.11) a través del caso de un ordenador de aula con clave PC 367\_06 y código 373. La acción preventiva a realizar es la restauración del equipo y la actualización del software, que se realiza dos veces al año (semestralmente). En el historial de acciones se observa que se ha realizado en Enero de 2014 (9/1/2014), Julio (15/07/2014) y Diciembre (16/12/2014), estableciéndose la próxima revisión para Junio de 2015 (en torno al 28/06). En este sentido, el técnico de la UTLA indica que en algunos casos, pese a que el mantenimiento preventivo está establecido en dos veces al año, hay casos en los que se realiza alguna más debido a la fecha de los exámenes. Se verifica la existencia de todos los registros asociados.

**Mantenimiento Correctivo**

Se verifica la trazabilidad del proceso de Mantenimiento Correctivo PC04.12 a través de la observación de la tarea nº 71000, realizada por una profesora, en fecha 10/12/2014 consistente en la conexión a red e impresoras del Software LEICA Geo Office, ya que no puede utilizarlo desde su ordenador. El mismo día se resuelve la solicitud. Verificándose en PETRUS la existencia de todos los registros asociados.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos. Sin embargo se realiza la siguiente recomendación:

Se recomienda evaluar la posibilidad de generar informes de actividades de mantenimiento preventivo por año, dando la posibilidad de elegir el año en cuestión. Esta actuación supondría la posibilidad de tener un informe de los años anteriores, ya que actualmente PETRUS los genera para el año vigente.

**3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES DE AUDITORÍA** | |
| **PROCESO** **ESPECÍFICO** | PC04.- Gestión del Mantenimiento |
| **RESPONSABLE/S AUDITADO/S** | * Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **AUDITORES** | * Sebastián Jarillo Calvarro y Fco. David Susí García |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad integrados y el grado de consecución de los objetivos planificados.** |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Medición y seguimiento de los indicadores de los compromisos de calidad no integrados y el grado de consecución de los objetivos planificados.** |

**Datos Globales Unidad.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04. Gestión del Mantenimiento. | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. \* | >=90% | Continua | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.11]-05. Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. \* | >=80% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-12. Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. | Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo | Anual | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Todos los indicadores se han medido en tiempo y forma y se han obtenido resultados por encima de los valores objetivos establecidos. | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado.

**Datos Individuales por Unidad**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04. Gestión del Mantenimiento. | | | | | | | |
| **Unidad UTLA: Departamento** | Química Física y Analítica | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. \* | >=90% | Continua | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.11]-05. Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. \* | >=80% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-12. Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. | Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo | Anual | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Todos los indicadores se han medido en tiempo y forma y se han obtenido resultados por encima de los valores objetivos establecidos. | | | | | | | |

**Datos Individuales por Unidad**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04. Gestión del Mantenimiento. | | | | | | | |
| **Unidad UTLA: Departamento** | Informática | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. \* | >=90% | Continua | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.11]-05. Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. \* | >=80% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-12. Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. | Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo | Anual | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Todos los indicadores se han medido en tiempo y forma y se han obtenido resultados por encima de los valores objetivos establecidos. | | | | | | | |

**Datos Individuales por Unidad**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04. Gestión del Mantenimiento. | | | | | | | |
| **Unidad UTLA: Departamento** | Ing. Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[ PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. \* | >=90% | Continua | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.11]-05. Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. \* | >=80% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-12. Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. | Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo | Anual | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[ PC 04.13]-15. Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Todos los indicadores se han medido en tiempo y forma y se han obtenido resultados por encima de los valores objetivos establecidos. | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Medición y seguimiento de los indicadores de los compromisos de calidad no integrados y el grado de consecución de los objetivos planificados.** |

**4. RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (Encuestas post-servicio).** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC 04. Gestión del Mantenimiento | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Código/Encuesta postservicio** | Realizada | | Resultados | | Valoración de la realización y análisis de resultados por el Servicio/Unidad | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| EP-11-PC04. Mantenimiento. | X |  | X |  | El valor medio obtenido en la encuesta post servicio es de “Bueno” (4). |  | X |  |
| **Valoración de auditoría** | La unidad segmenta los resultados por el tipo de servicio y se obtienen las medias. Sería interesante valorar la oportunidad de conocer el resto de valoraciones e incluir un cambio de observaciones que permita al cliente expresar y justificar su valoración.  Actualmente las encuestas se escalan del 1 al 5, siendo el 1 un valor malo, 2 regular, 3 normal, 4 bueno y 5 muy bueno. Se han realizado un total de 877 servicios, obteniéndose respuesta en un 41.6% de las encuestas enviadas.  Recomendación: evaluar la posibilidad de incluir en la encuesta post-servicio de la unidad un apartado en el que el cliente/usuario pueda dejar su opinión sobre el servicio prestado. En este sentido, además de la valoración que ahora se realiza del servicio, esta acción permitiría al cliente/usuario plasmar la justificación de esa valoración, de forma que pueda realizarse posteriormente un análisis que pueda aportar mayor información para la Unidad. | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas/sugerencias).** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04 – Gestión del Mantenimiento | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Quejas** | Respuesta en plazo | | Procede actuación | | Valoración por el Servicio/Unidad | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| **Quejas Informales:**  **Canal de Entrada.**  **Valoración y Mejoras.** | No se ha registrado ninguna queja de manera informal | | | | | | | |
| **Valoración de auditoría** | El servicio no dispone de ningún mecanismo para la comunicación de quejas informales. Tienen tan sólo un buzón de sugerencias. | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC04 – Gestión del Mantenimiento | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Sugerencias** | Respuesta en plazo | | Procede actuación | | Valoración por el Servicio/Unidad | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No | Sí | No |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sugerencias Informales:**  **Canal de Entrada.**  **Valoración y Mejoras.** | Buzón de Sugerencias del Servicio incorporado en la plataforma PETRUS. Se trata de un pequeño formulario en el que se hacen llegar sugerencias a la responsable de calidad de la UTLA así como al técnico encargado de la administración de PETRUS. Hasta la fecha todas las incidencias registradas han sido relacionadas con la usabilidad y mejora de la herramienta, atendiéndose todas ellas e incorporándose a la misma.  Las sugerencias no son anónimas, siempre se identifica al usuario. | | | | | | | |
| **Valoración de auditoría** | El buzón de sugerencias disponible en PETRUS es totalmente funcional. No se han registrado sugerencias hasta la fecha sobre el proceso en sí, sino sobre la herramienta para su gestión. | | | | | | | |

**5. SEGUIMIENTO, VALORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, INDICACIONES INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA E INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA (2013) Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS.**

**5.1. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA, ASÍ COMO LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS (2013).**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación 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 del Informe de Auditoría Interna, así como la implantación de las mejoras de los procesos.** |

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 12-2014 | ***Naturaleza:*** | Riesgo del Sistema |
| ***Proceso:*** | PC04 Gestión del Mantenimiento | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | |
| ***Descripción:*** | La no consideración de los test de calibración de equipos en los planes anuales de mantenimiento podría dificultar la gestión de dichas operaciones según los plazos establecidos. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se informa en la reunión del pleno de la unidad, de la necesidad de especificar en la parte de descripción de actividades a realizar los test de calibración en aquellos equipos en los que sea necesario. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se realiza una comunicación en el grupo de trabajo y se comunica al total de la unidad. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Evidencia a través de correo electrónico. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 13-2014 | ***Naturaleza:*** | Oportunidades de mejora |
| ***Proceso:*** | PC04 Gestión del Mantenimiento | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | |
| ***Descripción:*** | En algún caso podría ser oportuno describir con mayor detalle las operaciones de mantenimiento preventivo a realizar, no limitándose a poner revisión o limpieza (bombas de vacío en A2). | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Aprovechando los canales y vías de comunicación interna de los que consta la Unidad, se informa por medio de un email la necesidad de completar el campo descripción de las actividades a realizar en los mantenimientos preventivos. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se realiza comunicación en el grupo de seguimiento. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Correo Unidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 14-2014 | ***Naturaleza:*** | Oportunidades de mejora |
| ***Proceso:*** | PC04 Gestión del Mantenimiento | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | |
| ***Descripción:*** | Podría resultar útil para mejorar el control de reactivos, la inclusión de la fecha de caducidad en el actual inventario de reactivos. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Esta actuación requeriría la creación de bases de datos de reactivos por parte de los diferentes departamentos integrantes de la unidad. Se discutió acerca de esta posibilidad en la reunión del pleno del 16 de julio no llegándose a un acuerdo y posponiendo su debate a posteriores reuniones. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | No se estima. No se ha implantado, pues más del 90% de reactivos no dispone de fecha. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Se recoge en el acta 27 de 16/7/2014 de reunión en pleno de la Unidad. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 16-2014 | ***Naturaleza:*** | Observación |
| ***Proceso:*** | PC04 Gestión del Mantenimiento | | |
| ***Unidad/es:*** | Servicio de Prevención-Unidad Técnica-Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | |
| ***Descripción:*** | Sería conveniente planificar las actuaciones de mantenimiento preventivo o normativo no realizadas (caso de instalaciones de gases y aire comprimido, que ha sido analizado y controlado posteriormente por la UT) lo más inmediatamente posible a fin de no ampliar los plazos de control. Para ello es conveniente cerrar con las empresas mantenedoras un programa de actuaciones lo más rápido posible así como con el detalle y concreción oportunas. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | No procede |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | |  |
| ***Verificación, si procede:*** | | |  |

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | **48-2014-AIS** | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | |
| ***Descripción:*** | 1. Sobre el Indicador I.[ PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Se recomienda establecer una sistemática para asegurar que el mantenimiento se realiza en la fecha establecida en el programa de mantenimiento preventivo de la UTLA. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se amplía el plazo de preaviso en el Portal Petrus para el mantenimiento preventivo. Recordatorio en reuniones del pleno. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Ahora PETRUS avisa con 20 días de antelación. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Se dispone de listado histórico de avisos en PETRUS |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | **49-2014-AIS** | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 04.13 Ejecución del mantenimiento. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | |
| ***Descripción:*** | 2. Sobre el indicador I.[ PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles, 5 días hábiles, 10 días hábiles, 20 días hábiles.  Se recomienda adaptar la Nota sobre desagregación del indicador que se indica en la ficha del indicador a las especificidades de la UTLA. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Eliminación de la Nota sobre desagregación, no corresponde con la Unidad. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se elimina. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Se verifica en PETRUS. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | **50-2014-AIS** | ***Naturaleza:*** | | | Encuestas post-servicios |
| ***Proceso:*** | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | | | |
| ***Descripción:*** | Se recomienda alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado y disponer de segmentación por unidades de gestión, de forma que permita establecer mejoras. | | | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | | Se expone y se propone al GM la alineación de los ítems con los Factores de Calidad, quedando en estudio. | |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | | La responsable de la unidad informa de que esta recomendación será estudiada en el futuro. En este sentido indica que, no se le han comunicado los factores de calidad establecidos durante el periodo de gestión del responsable de calidad anterior. | |
| ***Verificación, si procede:*** | | | |  | |
|  | | | |  | |
| ***Código:*** | **51-2014-AIS** | | ***Naturaleza:*** | Plan de Comunicación del SIGC-SUA. | |
| ***Proceso:*** | PC 04. Gestión del mantenimiento. | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | | | |
| ***Descripción:*** | Con carácter general, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación. | | | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | | | Se impulsó y facilitó la participación de todos los miembros de la Unidad a través de los canales y medios de los que se dispone: Actas de reuniones de Grupos Internos, reuniones internas de la Unidad , email , listas de correos y reuniones del pleno de la Unidad, con la finalidad de dar cumplimiento a los Objetivos Prioritarios que se han establecido en las correspondientes fichas de comunicación. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | | | Reflejo en las actas. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | | | Actas Grupos Internos, correos internos, etc. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | **52-2014-AIA** | ***Naturaleza:*** | Proceso |
| ***Proceso:*** | PC.04.11. Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | | |
| ***Descripción:*** | Se propone que se estudie la revisión del flujograma correspondiente al proceso PC 04.11, en el sentido de completar la conexión de la comunicación a los usuarios, en el caso de actuaciones a realizar que influyan en la actividad universitaria, con la interrelación al proceso de PC04.13 de ejecución. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Una vez estudiado y revisado el flujograma correspondiente al proceso PC04.11 en el caso de actuaciones a realizar que influyan en la actividad universitaria por parte del Grupo de Indicadores Procesos y Análisis (GIPA) se llega a las siguientes actuaciones: Reestructuración del flujograma(ya que dicho caso no se da nunca, por el adelantamiento de la programación del mantenimiento preventivo )y creación de la Instrucción Técnica. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se ha creado una instrucción técnica y se ha enviado para su publicación. Se publicarán en PETRUS. Se ha revisado y reestructurado el flujograma eliminando la responsabilidad de la Unidad sobre el registro R.[PC 04.11]-02. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Instrucción Técnica |

**FICHAS DE MEJORAS PROPUESTAS. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 26-2014 | ***Naturaleza de la mejora:*** | | Recursos. | | |
| ***Proceso:*** | PC04. Gestión del Mantenimiento | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | |
| ***Descripción:*** | Comunicación recursos externos | | | | | |
| ***Causa:*** | Recomendación auditoría interna 2013 | | | | | |
| ***Objetivo:*** | Informar del número de MC que requieren de recursos externos en plataforma PETRUS. | | | | | |
| ***Recursos:*** | Reuniones de grupo de PETRUS | | | | | |
| ***Responsable:*** | UTLA | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** |  | | | | | |
| ***Prioridad:*** | Alta | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | | Abril 2014 | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | 01/01/2014 | ***Finalización:*** | 31/12/2014 |
| ***Descripción de resultados obtenidos:*** | | | ***Inclusión en el Portal Petrus de una casilla etiquetada con el nombre Nº MC con ayuda externa en la zona de datos para indicadores. 46*** | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede:*** | | | Se verifica en PETRUS. Se han realizado un total de 46 mantenimientos correctivos con ayuda externa. | | | |

**5.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS/UNIDADES ADMINISTRATIVAS SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LAS MEJORAS IMPLANTADAS O A REALIZAR.**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | PC04. Gestión del Mantenimiento |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. |
| **Desde el punto de vista de la Unidad, cómo la implantación de las propuestas de mejora, observaciones de auditoría interna y externa del ciclo anterior 2013 han tenido impacto en los resultados del ciclo actual (2014).** | Se han abordado prácticamente la totalidad de las propuestas recibidas y se han implementado dentro de las posibilidades de la Unidad. En este sentido, se han experimentado mejoras sustanciales en la accesibilidad de la plataforma PETRUS así como la información que se obtiene y visualiza. Ahora se dispone de mayor control de las evidencias de las comunicaciones y acuerdos que se adoptan en la unidad, de forma que todo es mucho más intuitivo. |
| **Cómo la Unidad alinea su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, grupos focales, etc.) para realizar propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo (2014) o para el siguiente (2015, a través del informe de seguimiento de procesos).** | Por medio del Grupo de Mejora se está intentando conseguir establecer unos objetivos entre los subgrupos de mejora internos y, en este sentido, poco a poco se están implantando en el tiempo y se espera su disponibilidad para el siguiente ciclo de gestión. |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica el ánimo de mejora continua en la unidad y se anima a sus integrantes a que se realicen informes con los grupos focales que puedan pasar a los objetivos del ciclo siguiente. |