



UNIVERSIDAD DE JAÉN

## **PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

# **AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

**Febrero 2010**



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

## **INFORME DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DEL PROYECTO DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE  
DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE  
INVESTIGACIÓN**

### **FECHA**

12/11/2009	<b>Recepción del Sistema de Gestión de la Calidad.</b>
15/01/2010	<b>Recepción del Informe de Autoevaluación</b>
16/02/2010	<b>Realización de la Auditoría Interna</b>
31/12/2009	<b>Realización del Informe de Auditoria de Verificación</b>
02/03/2010	<b>Remisión del Informe de Auditoria de Verificación a la Unidad</b>
02/03/2010	<b>Remisión del Informe de Auditoria de Verificación a la Gerencia</b>

**Informe elaborado por: ANTONIO MARTÍNEZ OLEA. ASESOR TÉCNICO DE  
CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.**



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

**1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**1.1. Nivel de aplicación de las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad de las Unidades que se han indicado en el Informe de Auditoría realizado por los consultores externos del proyecto.**

**ASPECTOS ESENCIALES**

	Sí	No	Tipo de no conformidad
Se han aplicado las modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad indicadas en el informe de auditoría realizado por los consultores externos del proyecto (manual de calidad y manual de procedimientos).	<b>x</b>		

**OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR**

	Sí	No	Tipo de no conformidad
Se han aplicado las modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad indicadas en el informe de auditoría realizado por los consultores externos del proyecto (otras partes del Sistema).	<b>x</b>		

**1.2. Grado de adecuación de la estructura y los contenidos del Sistema de Gestión de la Calidad de las Unidades a la Guía de la Universidad de Jaén.**

**ASPECTOS ESENCIALES**

	Sí	No	Tipo de no conformidad
Se ajusta a la estructura establecida en la Guía de la Universidad de Jaén.	<b>x</b>		
La información está suficientemente desarrollada respecto al Manual de Calidad.	<b>x</b>		
La información está suficientemente desarrollada respecto al Manual de Procedimientos.	<b>x</b>		



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

**OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR**

Se aporta información respecto a las Instrucciones técnicas.	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
Se aporta información respecto a la revisión-auditoría-evaluación-mejora continua.	Sí <b>x</b> (*)	No	Tipo de no conformidad
Se aporta información respecto a la gestión de documentos, registros y otras evidencias del sistema.	Sí <b>x</b> (*)	No	Tipo de no conformidad

(\*)PENDIENTE DE COMPLETAR CON UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO FACILITADO A LAS UNIDADES POR EL SPE, PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADOS.

**Verificación del apartado 1**

Verificación Positiva	<b>x</b>
No Conformidad Menor	
No Conformidad Mayor	

**Relación de no conformidades**

Tipo de No Conformidad	



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

**2. INFORME DE AUTOEVALUACIÓN.**

**1.1. Grado de adecuación de la estructura del Informe de Autoevaluación al cuestionario según la Herramienta Perfil V del Modelo EFQM de Excelencia.**

**ASPECTOS ESENCIALES**

	Sí	No	Tipo de no conformidad
Se ajusta a la estructura del cuestionario de autoevaluación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los comentarios aportados informan suficientemente respecto al diseño y gestión de los procesos de la Unidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los comentarios aportados informan suficientemente respecto a la mejora de los procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Está suficientemente identificadas en la autoevaluación las mejoras realizadas en los procesos claves o descritas y planificadas las que se van a realizar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**1.2. Comprobación de las evidencias que permitan constatar el cumplimiento de los objetivos del Proyecto sobre la implantación del enfoque de procesos en las Unidades, de acuerdo con la autoevaluación realizada.**

**ASPECTOS ESENCIALES**

**Evidencias contrastadas sobre:**

	Sí	No	Tipo de no conformidad
¿Están los procesos clave identificados, definidos y documentados? ¿Son conocidos por las personas de la Unidad Organizativa? <i>(pregunta 1 del cuestionario)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Están identificados los grupos de interés de cada proceso? <i>(pregunta 4 del cuestionario)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

¿Se identifican y asignan objetivos para los procesos de la Unidad? <i>(pregunta 5 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos? <i>(pregunta 8 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Se utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora de los procesos? <i>(pregunta 9 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Qué criterios y mecanismos se utilizan para identificar y priorizar las mejoras de los procesos? <i>(pregunta 11 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Cuáles son las acciones de mejora implantadas o de próxima implantación en los procesos clave? <i>(pregunta 13 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Menor (1)/ Recomendación

**OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR**

**Evidencias contrastadas sobre:**

¿Existe una metodología de identificación y diseño de los procesos clave? <i>(pregunta 2 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso? <i>(pregunta 3 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Se han identificado los proveedores o agentes externos que, en su caso, sean necesarios para la gestión por procesos? <i>(pregunta 6 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Se han identificados las interrelaciones entre procesos con otras Unidades y/o estructuras de gestión de la Universidad? <i>(pregunta 7 del cuestionario)</i>	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad
¿Existe un sistema de gestión de procesos	Sí <b>x</b>	No	Tipo de no conformidad



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

normalizado? <i>(pregunta 12 del cuestionario)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Sí	No	Tipo de no conformidad
¿La implantación de los cambios y mejoras en los procesos se realiza mediante un proceso de planificación y gestión? <i>(pregunta 14 del cuestionario)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Sí	No	Tipo de no conformidad
¿En la planificación y gestión de los cambios o mejoras de los procesos se han considerado y atendido las necesidades de formación y capacitación necesarias? <i>(pregunta 15 del cuestionario)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Sí	No	Tipo de no conformidad
¿Se comunican de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados? <i>(pregunta 16 del cuestionario)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Verificación del apartado 2**

Verificación Positiva	<b>x</b>
No Conformidad Menor	<b>1</b>
No Conformidad Mayor	

**Relación de no conformidades**

Tipo de No Conformidad	
Menor/ Recomendación	<p>1. Identificar de forma específica las acciones de mejoras de procesos claves, o indicar como las mejoras transversales que se han implantado están incidiendo sobre los procesos claves.</p> <p><i>Las mejoras planificadas deben contar con los indicadores que evidencien como se va a realizar el seguimiento de la eficacia de las acciones que, aún no implantadas, se describe para su próxima realización. Estos indicadores pueden ser los de los procesos actuales o estar incorporados en la Planificación de los Objetivos anuales pero se ha de indicar está circunstancia. En definitiva la secuencia de una mejora de proceso debe contener información esencial sobre: 1) las mediciones, datos u otras fuentes de información que evidencien la necesidad de la mejora. 2) Los objetivos de la mejora, entre ellos el valor que ha de aportar a los grupos de interés o la gestión. 3) la planificación de la implantación de la mejora. 4) mecanismos de medición y seguimiento para comprobar la eficacia de la mejora.</i></p> <p><i>Si bien se valoran positivamente las acciones de mejora, éstas responden a objetivos de mejora del sistema de gestión de la calidad, con efecto transversal sobre los procesos de la Unidad. Os planteamos, dentro de las características de vuestra Unidad funcional, que se trabaje en identificar acciones específicas sobre el diseño y funcionamiento de vuestros procesos claves, como la indicada sobre herramienta informática para la automatización y gestión de los procesos.</i></p>



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

**3. Valoración final del Nivel de implantación en la Unidad de los objetivos previstos en el Proyecto de Gestión por Procesos.**

	Sí	No	Observaciones
Está asegurado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad el desarrollo operativo del manual de procesos, y con una estructura y metodología homogéneas (según la Guía de la Universidad).	<b>x</b>		
Se ha iniciado el ciclo de mejora de los procesos claves.	<b>x</b>		
Se está avanzando en la implantación de la Unidad del enfoque basado en procesos. Dicho avance se ha iniciado en los siguientes aspectos:	<b>x</b>		Recomendación (1)
a) La identificación de los procesos. b) La descripción sistemática de las actividades que componen el proceso. c) La gestión de la interrelación o interfases con otros procesos. d) El establecimiento de criterios y métodos para asegurar la eficacia de la ejecución y control del proceso, incluyendo los recursos e información necesaria. e) La realización del seguimiento, medición y análisis del proceso. f) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.			

**Valoración del apartado 3**

Valoración final Positiva	
Valoración final Positiva con indicación de recomendación en la descripción de la mejora de los procesos.	<b>x</b>
Valoración final Negativa	



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN DE LA  
IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO GESTIÓN POR PROCESOS**

Documento	Doc. PGP-PA
Revisión	Ed.01
Fecha	31/12/2009

**JUSTIFICACIÓN A LA VALORACIÓN FINAL DEL INFORME DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN:**

De acuerdo con los objetivos de Proyecto de Gestión por Procesos, y realizados los informes de auditoría del documento del sistema de gestión de la calidad por los consultores externos del proyecto, así como el Plan de Auditoría y este Informe de Auditoría y Verificación por el Servicio de Planificación y Evaluación, se concluye que la UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN de la Universidad de Jaén:

Dispone de un sistema de gestión de la calidad documentado de acuerdo con la estructura facilitada por la Universidad, que ha sido auditado positivamente por los consultores del proyecto, realizándose las modificaciones pertinentes. Lo que le permite avanzar significativamente en la organización de sus sistemas de trabajo a través de un sistema de procesos, especialmente, los considerados claves.

Los elementos descriptivos incorporados en su sistema facilitan el inicio de la gestión de los procesos y, a través de las actividades de seguimiento, medición y análisis del proceso, orientarla hacia la mejora continua y planificada, tal como se evidencian en las mejoras implantadas o previstas de sus proceso claves.

De acuerdo con el Protocolo de Auditoría y Verificación la VALORACIÓN FINAL ES POSITIVA.