

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.		
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	26/02/2013		
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Auditor.</li> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Auditor.</li> </ul>		
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Unidad Técnica.</b> Nemesio Martínez Mellado. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.</li> <li>▪ <b>Servicio de Informática.</b> Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ <b>Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</b> Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT.</li> <li>▪ <b>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</b> Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Coordinador de Calidad de la UTLA.</li> </ul>		

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se verifican y cierra las no conformidades NCI.PC 04.UT. 2012.01. PC04. Gestión del mantenimiento; NCI.PC 04.UT. 2012.02. PC 04.13. Ejecución del Mantenimiento Correctivo; NCI.PC04.SINF.2011-01. PC04.12. Gestión del Mantenimiento Correctivo; NCI.PC04.CICT.2012.01. PC04.13. Ejecución del mantenimiento.

**2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

- No se identifican incidencias significativas.

**3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

**1. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. (Unidad Técnica).**

1.1. Se recomienda que en el ámbito preventivo el seguimiento continuo que se realiza de la planificación inicial permita, tras el análisis de incidencias y causas, revisar la planificación.

**2. PC 04.13 Ejecución del mantenimiento. (Servicio de Informática).**

2.1. Se Observa que el registro R. [PC 04.13]-07 "Registro de comunicaciones con los interesados" está incompleto por quedar registrado sólo en los supuestos en los que el usuario contesta la encuestas post-servicio. La recomendación se realiza en el sentido contemplado por la Unidad de asegurar la constancia



de todas las comunicaciones mediante el control sistemático a través de la aplicación informática prevista para el 2013.

### **3. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación**

3.1. Se recomienda estudiar cómo evidenciar los registros de comunicación con los interesados (R. [PC 04.13]-07), realizando, al efecto, las modificaciones necesarias en programa PETRUS de gestión.

3.2. Se recomienda que, con carácter general para la Unidad, se estudie la necesidad del desarrollo de instrucciones técnicas que permitan unificar criterios o especificar de forma detallada el desarrollo de las actividades de los procesos de la Unidad. (Por ejemplo: Equipos incluidos en el Catálogo de Equipos de mantenimiento Preventivo).

## **4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

- En general, se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican de forma específica la siguiente no conformidad e incidencias y observaciones.

- Se identifican la siguiente **NO CONFORMIDAD**:

#### **1. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. (Unidad Técnica).**

1. A fecha de auditoría, tras pasado el plazo de medición del valor anual del indicador, no se disponen de todos los datos de las actividades planificadas en mantenimiento normativo, impidiendo verificar el grado de consecución del objetivo establecido.

Los auditores concluyen en la conveniencia de identificar una no conformidad al sistema de mediciones de indicadores del proceso, en concreto al indicador I. [PC 04.11]-02 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo", dado el alcance y significación del servicio asociado a este proceso.

- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

#### **1. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. (Unidad Técnica).**

1.1. La no conformidad al sistema de mediciones del indicador I. [PC 04.11]-02 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo" está referida al retraso en la entrega o la dificultad de control de la información y registros que han de aportar los proveedores externos, no a la realización de dichas actividades.

Sin embargo, se observa que en el indicador. I.[ PC 04.11]-01 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo, también los valores con más incidencia negativa en el resultado, están referido a actividades planificadas con realización por proveedores externos, por lo que se recomienda que se revise la actual sistematización de envíos de registros e



información que puedan derivarse de las condiciones contractuales o de la adecuación de los procesos de mantenimiento de la Universidad.

1.2. Se recomienda que se revise el sistema de establecimiento de objetivos para el indicador. I. [PC 04.11]-01 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”, en el sentido de diferenciar entre las actividades planificadas que se contratan su ejecución a proveedores y las realizadas internamente.

## **2. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. (Servicio de Informática).**

2.1. Se recomienda que se disponga de todos los valores de los resultados de los indicadores tanto en sus mediciones periódicas como en el valor anual, a efectos de evidenciar que el sistema de medición se utiliza para realizar el análisis y tomar medidas correctoras si fuese necesario.

2.3. Se recomienda que se estudie la posibilidad de realizar una valoración técnica del Servicio de Informática sobre las mejoras o actuaciones que puedan incidir en un incremento de la disponibilidad el servicio de web corporativo, si así se considera en función de los resultados y objetivos del Indicador “Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo”.

## **3. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. (Centro de Instrumentación Científico-Técnico).**

3.1. Se recomienda que se analice si las actuaciones de revisión no programadas tras el uso de recursos, computan a efectos del cálculo del indicador I. [PC 04.11]-01 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”, para asegurar la integridad de los datos del cálculo del porcentaje.

## **4. PC.04.1 Gestión del Mantenimiento. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación**

4.1. Se recomienda que se estudie el indicador I. [PC 04.11]-05 “Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo”, los resultados globales indican una importante desviación respecto al objetivo establecido, aunque se observan diferencias según especificaciones de puestos departamentales. En este sentido, se propone que se establezcan criterios previos en la Unidad para identificar los equipos que se han de incluir en el Catálogo objeto de mantenimiento preventivo y verificar el objetivo que se pretende en el indicador.

4.2. Se recomienda en el indicador I. [PC 04.13]-15 “Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles”, que se establezca un criterio sobre el cómputo de actividades de mantenimiento correctivo realizado por proveedores externos.

## **5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.**

- En general, se verifica la aplicación al proceso de la legislación, formatos e instrucciones técnicas de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC04, así como su publicación y disponibilidad en la página web la Unidad. No obstante se recomienda



Tener disponible para su consulta por el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso (Servicio de Informática y Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).

#### **6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

- A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios y realizada la encuesta post servicio asociadas al proceso.

#### **7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica e informa del análisis por el Equipo de Proceso de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.



## UNIDAD TÉCNICA

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
<b>código:</b>	NCI.PC 04.UT. 2012.01
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC04. Gestión del mantenimiento.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
<b>código:</b>	NCI.PC 04.UT. 2012.02
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC 04.13. Ejecución del Mantenimiento Correctivo.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nemesio Martínez Mellado. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.</li> <li>▪ Rafael Velasco García. Técnico.</li> <li>▪ Juan Miguel Cruz Lendínez. Responsable de Gestión.</li> <li>▪ José Miguel Estepa Álvarez. Responsable de Gestión.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Auditor.</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del día 26/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Técnica.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.</p> <p>1. Se verifica el Indicador I.[ PC 04.11]-02 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo” en contraste con la hoja de seguimiento de las actuaciones en mantenimiento normativo.</p> <p>Se identifican 10 ámbitos de actividades programadas de mantenimiento normativo. Se selecciona 09N “Depósitos de combustible”, verificándose la realización de las actividades programadas, con grado de cumplimiento del 100% (tres actuaciones en depósitos), verificando los registros de fechas de realización (14/03/2012; 15/03/2012; 15/03/2012) siendo conformes a la fecha límite planificada (31/03/2012), así como los proveedores externos que realizan las actividades (cumplimiento de exigencias normativas.</p>



Autorización de Industria OCA/MR/CS0276 de fecha 08/11/2006). Se verifican las actuaciones realizadas en función del resultado del informe desfavorables (depósito edificio B1).

Se constata en la hoja de control los datos relativos a las verificaciones de actividades de 03N "Climatización" y 04N "Control de legionelosis". Respecto a la primera, sólo se tienen identificadas en planificación las estimaciones del año anterior (741), indicándose el envío de los correspondientes partes por el proveedor externo el 25/02/2013, momento en el que se empieza a realizar la gestión de control de registros. Respecto a la segunda, estando identificadas las actuaciones (1716, se constata el control de registros del 13%).

2. Respecto al indicador. [ PC 04.11]-01 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo", se verifica las mediciones semestrales y el valor anual obtenido del 91%, superando en 11 puntos porcentuales el objetivo establecido. Se constata con el ámbito de actividad 01P "Ascensores" realizados por proveedores externos, a fecha de auditoría, se tenían registradas el 83% de las actividades programadas, se observa que el control semestral es desigual (100%-65%), indicándose que están pendientes la comprobación de las actuaciones de los registros desde noviembre.

En las mediciones de este indicador (preventivo) se identifican 14 ámbitos de actuación, de los cuales 10 alcanzan un 100% de cumplimiento de la planificación. Se observa los ámbitos de incidencia sobre el valor final: 01P (83%) 110P (Instalaciones Gases y Aire comprimido, 59%) y 14P Desinfección/ Desratización/ Desinsectación, 82%), los tres realizadas mediante proveedores externos.

Se realiza trazabilidad del proceso (preventivo) en el ámbito 06P "Pararrayos", con periodicidad anual y realizado por la empresa Marelec SL. Se constata la realización de las 8 actividades planificadas en los correspondientes edificios y la fecha de realización. Se verifica autorización oficial de la empresa (Junta de Andalucía, con fecha 13/05/2010, y certificación de calibración de equipos de medida de fecha 22/11/2012). Se verifica en partes de actuaciones el registro "captación/red conductora/sistema de puesta a tierra (Edif. A" 2012), sin observaciones.

3. Se verifica el Indicador I.[ PC 04.11]-03 "Porcentaje que representa el número de avisos a los afectados por las actuaciones programadas, cursados con una antelación mínima de 7 días a la fecha de su ejecución", con resultado del 100%. Se constata integridad mediante el control en Excel de las fechas de actividades programadas, fecha de comunicación por correo y de la actividad.

4. Se verifica el Indicador I.[ PC 04.13]-11 "Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos", con resultado del 24%.

4. Se verifica el Indicador II.[ PC 04.13]-13 "Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles", con resultado del 75%,43 %, 90;63%, 95;44% y 97,68%, constatándose un incremento de eficacia respecto a las mediciones del año anterior, además de la consecución de los objetivos establecidos.

Se verifica integridad de los datos y conformidad del proceso. Parte 53 659 "carpintería", entrada 11/09/2012, parte 11/09/2012, comunicación de estudio de actuación del técnico 12/09/2012, necesidad de recursos externo comunicado al proveedor 12/09/2012, se verifica cierre del parte mediante remisión de factura (25/09/2012). Parte 55 587 "congelador conexión especial cargador B-044", entrada 27/11/2012, parte 27/11/2012, deriva a un parte para conexión al sistema de alarmas. Cierre y comunicación a solicitante 30/11/2012.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. 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 las siguientes indicaciones:

2. A fecha de auditoría, tras pasado el plazo de medición del valor anual del indicador, no se disponen de todos los datos de las actividades planificadas en mantenimiento normativo, impidiendo verificar el grado de consecución del objetivo establecido. Calificándola como una no conformidad al sistema de mediciones de indicadores del proceso.

3. Se indica la siguiente observación. La no conformidad al sistema de mediciones del indicador I. [PC 04.11]-02 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo" está referida al retraso en la entrega o la dificultad de control de la información y registros que han de aportar los proveedores externos, no a la realización de dichas actividades. Sin embargo, se observa que en el indicador. I.[ PC 04.11]-01 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo, también los valores con más incidencia negativa en el resultado, están referido a actividades planificadas con realización por proveedores externos, por lo que se recomienda que se revise la actual sistematización de envíos de registros e información que puedan derivarse de las condiciones contractuales o de la adecuación de los procesos de mantenimiento de la Universidad.

4. Se recomienda que se revise el sistema de establecimiento de objetivos para el indicador. I. [ PC 04.11]-01 "Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo", en el sentido de diferenciar entre las actividades planificadas que se contratan su ejecución a proveedores y las realizadas internamente.

5. Se recomienda que en el ámbito preventivo el seguimiento continuo que se realiza de la planificación inicial permita, tras el análisis de incidencias y causas, revisar la planificación. Por ejemplo, 01P "Ascensores" 110P "Instalaciones Gases y Aire comprimido", y 14P "Desinfección/ Desratización/ Desinsectación".

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la aplicación al proceso de la legislación, formatos e instrucciones técnicas de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC04, así como su publicación y disponibilidad en la página web la Unidad <http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/serobras>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**


**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**
**VERIFICACIÓN:**

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios. Se verifica la encuestas post servicio que realiza la Unidad Técnica.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

**VERIFICACIÓN:**
**1. Naturaleza: “oportunidades de mejora”**

*Con carácter general, analizar de forma individual aquellas incidencias que superen los 20 o 30 días de resolución, ante la posibilidad de que algunas de ellas sean fruto de algún elemento susceptible de mejora dentro del propio proceso.*

Se revisan trimestralmente aquellos partes en los que observamos una duración excesiva. Con los “recursos” que disponemos se realizan los seguimientos según disponibilidades, ahora se está cerrando los correspondientes al 2012.

**2. Naturaleza: “oportunidades de mejora”**

*Enlazar la actual base de datos de control del mantenimiento de instalaciones con el Excel que se está desarrollando para el control del mantenimiento preventivo facilitaría la labor administrativa asociada.*

Al igual que el anterior, con los “recursos propios” disponibles, con la base de datos propia, interna y elaborada por el Servicio, se han iniciado los trabajos para conectar los programas de mantenimiento preventivo con la misma.

**3. Naturaleza: “oportunidades de mejora”**

*Disponer de una metodología documentada para asegurar la tenencia de los carnets, formaciones o autorizaciones correspondiente a empresas subcontratas para cuyo servicio existe algún requisito legal de esta índole, podría facilitar su control y seguimiento. Esta sistemática podría ser igualmente beneficiosa si se aplicable a los trabajadores de dichas empresas, en la medida en la que fuese necesaria.*

Se está ejecutándose y revisando.

**4. Naturaleza: “propuesta de mejora”**

*Elaboración de un mapa de riesgos: identificación de puntos críticos y protocolos de actuación.*

Contemplado en los objetivos del Servicio y terminados del año 2012 y enviados a Gerencia. Efectivamente se ha elaborado en el objetivo nº2.

**5. Naturaleza: “propuesta de mejora”**

*Estudio de ahorro energético mediante la optimización de usos de instalaciones.*





Contemplado en objetivo nº 4 de 2012 y enviado a Gerencia. Se continuará con medios disponibles en siguientes ejercicios.

6. Naturaleza: “propuesta de mejora”

**Unidad Técnica. Otras actividades de la Unidad (Logística, Vigilancia, Préstamo de vehículo).**

**Diseño de una aplicación informática para gestionar una Agenda Electrónica para publicación de eventos / actividades, sincronizada con los datos de la(s) base(s) de datos del Servicio.**

Se está trabajando en ellos con recursos propios.

7. Naturaleza: “propuesta de mejora”

**Poner al menos 1 ordenador conectado a redes, con acceso para el personal de vigilancia, para mejorar la comunicación recíproca entre el personal de Vigilancia, y el personal de la Unidad Técnica y de la Universidad.**

Realizado y en servicio. En estudio la mejora de la misma, según disponibilidades.

8. Naturaleza: “propuesta de mejora”

**Revisión y automatización de la gestión las encuestas post servicios.**

Está funcionando y en observación cuando procede y haya disponibilidad.

9. Naturaleza: “propuesta de mejora”

**Revisión de los formatos generados automáticamente desde la base de datos para la gestión del mantenimiento para incluir los requisitos relativos a la imagen institucional.**

Se trabaja en su revisión.

10. Naturaleza: “propuesta de mejora”

**Revisión de los formatos generados automáticamente desde la base de datos para la gestión del mantenimiento para incluir los requisitos relativos a la imagen institucional.**

Se trabaja en su revisión.

11. Naturaleza: “Observación”

**Si bien el número de analíticas para el control y prevención de legionella a lo largo de 2011 podrían ser escasos, la Organización está elaborando un nuevo pliego técnico de cara a la nueva contratación, con lo que se paliará esta situación.**

Vienen recogido en el contrato de mantenimiento concertado y ajustado a lo que recoge la Normativa, pero abierto a necesidades si así se manifestasen.

## SERVICIO DE INFORMÁTICA

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NCI.PC04.SINF.2011-01
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC04.12. Gestión del Mantenimiento Correctivo.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno, Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ Manuel Cano Cárdenas, Técnico Informático.</li> <li>▪ Juan Antonio Linares Lendínez, Encargado de Equipos Audiovisuales.</li> <li>▪ Francisco Miguel Soler Soler, Técnico Informático.</li> <li>▪ Francisco Garrido de Toro, Jefe de Sección de Desarrollo e Integración.</li> <li>▪ Rosario Armero García, Jefa de Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión.</li> <li>▪ Antonio Martos López, Técnico Especialista.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor jefe.</li> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Auditor.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.</b>

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 25/02/2013 en las dependencias del Servicio de Informática

**PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo.**
Evidencias.

Programa de mantenimiento preventivo del Servicio de informática del 2012.

Actividades de verificación.

Se selección una tarea del mantenimiento preventivo del Servicio de Informática. Se verifica la trazabilidad del mantenimiento preventivo del sistema LDAP, la acción preventiva Backup programado y envío de email a administradores de los "logs" generados, periodicidad diaria. Se verifica en ordenador del responsable correo electrónico 05/10/12, con el mensaje copia de arcos realizada con éxito LDAP.

Se verifica comunicación al PDI, de interrupción del servicio por migración de la plataforma de espacios virtuales de fecha 01/03/12.

**PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo.**
**PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.**
Evidencias.

Solicitud, incidencia - 6042/12 de fecha 26/12/12 solicitante 26.020.992

Incidencia Técnica no programa de fecha 22/06/12.



### Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad de la solicitud 6042/12 de fecha 26/12/12 (se realizó por un Murphy y se registró en el programa Gesol), se trata de una incidencia en un paquete ofimático, se realizó una asistencia telefónica, según consta en el expediente.

La solicitud se solucionó in situ en el Servicio de Informática según consta en el registro del expediente.

Se verifica el cierre de la solicitud, y el "check" de notificado en expediente.

Actualmente el programa informático no permite dejar constancia R. [PC 04.13]-07 Registro de comunicaciones con los interesados, salvo que cumplimente la encuesta post-servicio, esto ha sido solucionado con la nueva aplicación informática de implantación en 2013, que permite en todo caso dejar constancia de las comunicaciones con los interesados.

Se verifica la trazabilidad de la incidencia técnica no programada de fecha 22/06/12, servicios afectados Mensajería Electrónica. Sistema de correo-e: estafetas y buzones estudiantes (buzone.ujaen.es) y webmail.ujaen.es.

Identificación de la procedencia de la incidencia: Sistema de monitorización.

Hora de inicio de la incidencia 03:14 y fin 09:15.

Se verifica el Diagnóstico y la descripción de la incidencia y las acciones correctivas: Se reinician los servicios y el "cluster" se recupera, se verifica el histórico de los nodos ardilla1 y ardilla2 del 22/06/12, con detalle de las incidencias informáticas.

### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Si bien no se ha evidenciado en todos los casos el registro R. [PC 04.13]-07 Registro de comunicaciones con los interesados, sólo cuando se contesta por el usuario la encuestas post-servicio, en la nueva aplicación de implantación en 2013 si va a quedar constancia de todas las comunicaciones con los usuarios, en la ejecución de mantenimiento correctivo.

### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica la utilización de los formatos e instrucciones técnicas, si bien no se tiene disponible para su consulta la legislación aplicable al proceso.

### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal del servicio la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**



**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la medición de los indicadores del proceso, constatados en la auditoría y, en algunos casos, con envío posterior de cálculos de valores.

I. [PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. A fecha de auditoría se verifica disponibilidad de datos, se envía cálculo del valor final: 100%.

I. [ PC 04.11]-06 Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.  
A fecha de auditoría se dispone de la recopilación de los datos, pero no del cómputo del indicador, se envía cálculo del valor final: 87,91%, con incumplimiento del valor objetivo 90%.

I. [PC 04.11]-07 Número de interrupciones de más de una hora del servicio del correo electrónico.  
Resultado 2, se alcanza el objetivo. Se verifica la interrupción del sistema de correo electrónico del 22/06/12.

I. [PC 04.11]-08 Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual.  
Resultado 3 se alcanza el objetivo. Se verifica correo electrónico de incidencias de fecha 18/02/12.

I. [PC 04.13]-12 Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.  
Resultado 1,73 €, se alcanza el objetivo, se verifica tabla de control de los gastos en microinformática.

I. [PC 04.13]-16 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.

Resultados

0 días: 75%

0-2 días: 92%

0-5 días: 97%

Más de 5 días hábiles: 3%

Se alcanza los objetivos.

Se verifica la solicitud 2127/12, fecha 24/04/12, fecha de cierre 26/04/12, dos días.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica, en general, la medición de los indicadores el logro de los objetivos y la integridad de los datos. No obstante se realizan las siguientes observaciones:

2.- Se recomienda que se disponga de todos los valores de los resultados de los indicadores tanto en sus mediciones periódicas como en el valor anual, a efectos de evidenciar que el sistema de medición se utiliza para realizar el análisis y tomar medidas correctoras si fuese necesario.

3. El indicador I. [PC 04.11]-06 "Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo" obtiene un valor final de 87,91%, con incumplimiento del valor objetivo 90%. Aunque la desviación es de 2.09%, unido al número de horas no contempladas en el objetivo del indicador (10% del



total del año), agregarían un porcentaje de 12,09% de horas anuales. Se recomienda que se estudie la posibilidad de realizar una valoración técnica del Servicio de Informática sobre las mejoras o actuaciones que puedan incidir en un incremento de la disponibilidad el servicio de web corporativo.

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

**VERIFICACIÓN:**

1. Naturaleza: “oportunidades de mejora”

***Con carácter general, analizar de forma individual aquellas incidencias que superen los 20 o 30 días de resolución, ante la posibilidad de que algunas de ellas sean fruto de algún elemento susceptible de mejora dentro del propio proceso.***

La nueva herramienta de gestión de solicitudes facilitará este tipo de análisis.

2. Naturaleza: “oportunidades de mejora”

***Replantearse la clasificación de las incidencias o peticiones de carácter informático a la vista del gran número de ellas que se encuentran sin clasificar, podría ayudar a mejorar el análisis estadístico de las mismas.***

Dentro del objetivo 2012. 1.6 Implantar herramienta EasyVista, se ha procedido a la revisión, clasificación y codificación tanto de las incidencias como de las peticiones. En la evidencia aportada para la NO Conformidad NC\_PC06\_SINF\_2012-01, se aporta dicha clasificación.

3. Naturaleza: “oportunidades de mejora”

***Pese a las limitaciones técnicas existentes podría ser interesante desarrollar una metodología que permita hacer la encuesta post-servicio a los alumnos a los que se les ha solventado alguna incidencia técnica.***

Se ha valorado dicha mejora para la nueva herramienta de gestión de solicitudes, pero conlleva una gran complejidad, por lo que se ha aplazado dicha funcionalidad para una fase de ampliación de la herramienta.

4. Naturaleza: “oportunidades de mejora”

***Podría mejorar la representatividad de la encuesta post-servicio relativa a la resolución de peticiones, consultas e incidencias informáticas si el envío de la encuesta fuese aleatorio.***

Con la nueva herramienta de gestión de solicitudes la encuesta post servicio no quedará a criterio del técnico que cierra la solicitud como actualmente. El envío será automático según el tipo de petición e incidencia.

5. Naturaleza: “oportunidades de mejora”

***Podría ser interesante que la Organización se plantease la posibilidad de formar a algunos Conserjes en relación a la puesta en funcionamiento de la videoconferencia de cara a facilitar la tramitación de la reserva de la sala de videoconferencias.***

El Servicio de Videoconferencia continúa asumiéndose por el Servicio de Informática, por lo que no se ha visto procedente formar a los Conserjes al respecto.

6. Naturaleza: “propuesta de mejora”

***Modificación del procedimiento de revisión de los videoproyectores de las aulas docentes.***



Se ha añadido información sobre los partes de incidencias en los sistemas de Gesol y Econs en el informe de revisión de videoproyectores del 2013.

7. Naturaleza: "propuesta de mejora"

**Facilitar información sobre las alternativas de conexión a la Red inalámbrica.**

Se ha modificado la carta que se envía a quienes solicitan credenciales temporales para la red inalámbrica como se evidencia en la resolución de la NO Conformidad interna del PC04.

8. Naturaleza: "propuesta de mejora"

**Ampliación y mejora de la red inalámbrica**

Se han desarrollado mejoras en este ámbito dentro de los objetivos programados en el 2012: 3.7.

Optimización de la infraestructura de la red inalámbrica, 3.8. Renovación de la red inalámbrica en edificios de investigación y 3.9. Renovación de la red inalámbrica en edificios de gestión.

Actualización secureW2 y automatizada instalación desatendida.

Revisadas y unificadas todas las políticas de seguridad actuales de los diferentes SSID y los servicios ofrecidos Elaborados y publicados diversos videotutoriales sobre la configuración de la red inalámbrica.

Activada monitorización desde RedIris para Eduroam.

Renovación de la red inalámbrica del Colegio Mayor Domingo Savio.

Recibido curso de FreeRadius.

Revisada toda la información publicada en la web sobre el servicio.

9. Naturaleza: "propuesta de mejora"

**Despliegue de los nuevos sistemas de telefonía fija y móvil**

Objetivo 2012. 3.1 Despliegue del contrato de servicios de telefonía

Adjudicación del concurso de servicios a proveedor de servicios de telefonía fija, móvil y datos para 4 años.

Renovada infraestructura de primarios móviles en Campus Las Lagunillas y EPS Linares.

Revisados criterios de distribución de telefonía móvil y renovados los terminales.

Migrados los enlaces de datos Macrolan entre el Campus Las Lagunillas y la EPS, pasando de 100 Mbps a 500 Mbps.

Actualización de las páginas web de los servicios de telefonía.

Elaboración y difusión de videotutoriales sobre configuración de terminales móviles.

Implantado nuevo procedimiento para la facturación de gastos de telefonía.

10. Naturaleza: "propuesta de mejora"

**Optimización del direccionamiento de la red cableada (RIUJA) para el PAS.**

Dentro de la ejecución del objetivo 2012, 3.4 Optimización del direccionamiento de la red cableada (RIUJA) para el PAS, se ha activado el direccionamiento dinámico fijado a las MAC en los ordenadores de puesto asignados al Personal de Administración y Servicios.

11. Naturaleza: "propuesta de mejora"

**Revisión del desarrollo interno para el sistema de gestión de datos de telefonía y direccionamiento IP**

Dentro del objetivo 2012. 3.6 Programación de mejoras en los sistemas de gestión de telefonía y de direccionamiento IP, se ha procedido a la adaptación de GESIP y GESTEL al nuevo sistema de facturación y asociación de direccionamiento MAC con BBDD de Inventario.



### 12. Naturaleza: “propuesta de mejora”

#### **Finalizar la migración de la información del web al nuevo sistema gestor de contenidos web.**

En el 2012 y como resultado de la ejecución del objetivo 2012. 8.1. Finalización de la migración de la información del web al nuevo sistema gestor de contenidos web se ha puesto en marcha un nuevo gestor de contenidos web institucional para la Universidad de Jaén. Los espacios de la web anterior se han migrado al nuevo entorno.

### 13. Naturaleza: “propuesta de mejora”

#### **Implantar Easyvista como nuevo sistema de gestión de peticiones e incidencias del Servicio de Informática. Y establecer unos criterios para los casos en los cuales hay que enviar la encuesta post servicio del Servicio de Informática**

Dentro del objetivo 2012. 1.6 Implantar herramienta EasyVista, se ha trabajado en la puesta en marcha de un portal de autoservicio para incidencias y peticiones de servicios de la Carta de Servicio. Así como en la revisión de la clasificación y codificación de los tipos de incidencias y peticiones, el diseño de flujos de trabajo y la definición de roles de usuarios acordes con los servicios que puedan solicitar.

### 14. Naturaleza: “propuesta de mejora”

#### **Optimización del servidor del sistema de acceso a edificios (llaves Dallas)**

Dentro del objetivo 2012. 4.8. Optimización del servidor de sistema de acceso Dallas, se ha procedido al traslado del servidor físico de este sistema ubicado en el edificio A3 al CPD con el objetivo de incrementar su seguridad y disponibilidad. Por otra parte, se ha gestionado un contrato de mantenimiento con un nuevo proveedor, debido a la indisponibilidad del anterior.

### 15. Naturaleza: “propuesta de mejora”

#### **Migración y ampliación de funcionalidades del Campus Virtual**

Dentro del objetivo 2012. 7.3 Migración de Campus virtual, se han trabajado en la instalación y configuración de la nueva infraestructura para el sistema que sustituirá al actual Campus Virtual: Universidad Virtual.

Comienza con alguna de las funciones migradas del anterior Campus Virtual y otras nuevas:

Opciones para todos los usuarios: Directorio y Catálogo de guías docentes

Opciones para estudiantes: Asignaturas matriculadas, Expediente académico

Opciones para el personal docente e investigador (PDI) y para el personal de administración y servicios (PAS) de la universidad: Ausencias, Expediente administrativo del empleado

Opciones para el personal docente e investigador (PDI), Listas de clase, Fichas de estudiantes, Gestión de Guías Docentes.

**CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT.</li> <li>▪ Macarena López Sánchez. Técnica del CICT.</li> <li>▪ Amparo Martínez Morales. Técnica del CICT.</li> <li>▪ Ana Jiménez Jiménez Técnica del CICT.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ José Luis Pedrosa Delgado. Auditor.</li> </ul>

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
<b>código:</b>	NCI.PC04.CICT.2012.01
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC04.13. Ejecución del mantenimiento.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 26/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</p> <p><u>Evidencias.</u></p> <p>Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados:</p> <p>I. [ PC 04.11]-01 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”.</p> <p>I. [ PC 04.11]-04 “Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo”.</p> <p>I. [ PC 04.11]-11 “Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos”.</p> <p>Indicador I.[ PC 04.13]-14 “Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles”.</p> <p><u>Actividades de verificación.</u></p> <p>Se comprueba la disponibilidad de los datos de los indicadores referidos y los periodos de medición según la ficha del indicador.</p> <p>El indicador “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”, tiene un valor porcentual del 96% (1ª 98%, 2ª 94,72%) superando el valor objetivo del 90%.</p>





El cálculo se realiza mediante control por equipos, verificándose el equipo DI02 con 21 actuaciones programadas y 21 ejecutadas. “Básicos cultivos celulares” (12MP061- V. 021 07/06/2012), verificándose el 100% de las revisiones (156), incluidas dos actuaciones de reprogramación. “Secuencia capilar AD2” (12MP068), se observa un número de mayor de realización de revisiones no programadas, como consecuencia de revisiones tras el uso.

La trazabilidad del proceso se constata de acuerdo con las actividades de verificación realizadas para el cierre de la no conformidad NC.PC04.CICT.2011.01 [ Instrucciones técnicas “Organización del parque recursos instrumentales del CICT” y “Mantenimiento correctivo de los recursos instrumentales del CICT; organización de los recursos instrumentales (Parque de recursos instrumentales, versión 14/08/2012), y los criterios adoptados para la asignación de los técnicos con responsabilidades de asignación de ejecución del mantenimiento preventivo. En la planificación del mantenimiento se prevé la realización de los ajustes de reprogramación ante posibles periodos de vacaciones previstas o ausencias de los técnicos.

Se verifica el registro de actividades programadas de mantenimiento (DI02 Microscopio Raman confocal), con programación de actuaciones semestrales y técnico asignado (MLS), se constata control y reprogramación en septiembre ante el periodo de vacaciones, verificándose la realización de la actuación el 03/09/2012].

El indicador “Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo”, tiene un valor porcentual del 42,67% (1ª 32,89%, 2ª 21,35%).

El indicador “Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos”, obtiene un valor de 2,35%. Se verifica sistema de obtención a través de base de datos, verificando Nº de registro (94)

El indicador I.[ PC 04.13]-14 “Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles”, con resultado del 57,65%,65,88 %, 76,47;83,53%, superándose los objetivos establecidos y realizándose análisis de las actuaciones que superan los plazos indicados en la medición.

Se verifica trazabilidad (12MC027) del recurso BM10 la incidencia de “equipo no responde al interruptor” con fecha 16/03/2012, por usuario, activándose no operatividad del recursos (16/03/2012), comunicación de consulta técnica externa con resultado de envío del recurso para su reparación, con fecha 22/03/2012 se resuelve la incidencia y se da alta de operatividad del recurso. Se verifican correos de comunicación con el usuario, informe de la empresa externa (21/03/2012) y nueva comunicación al usuario de disponibilidad (22/03/2012).

Se verifica sistema de perfiles de acceso a efectos de introducción de los datos.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como las mediciones, integridad de los datos de los indicadores asociados y consecución de los objetivos.
2. Se recomienda que se analice si las actuaciones de revisión no programadas tras el uso de recursos, computan a efectos del cálculo del indicador I. [ PC 04.11]-01 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”, para asegurar la integridad de los datos del cálculo del porcentaje.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC08, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Centro de Instrumentación Científico-Técnica. <http://vicinv.ujaen.es/sti>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

A fecha de la realización de la auditoría interna se constata la realización de encuestas general a usuarios, habiéndose aplazado las encuestas post-servicios asociadas hasta el año 2013 por implantación de un sistema automatizado.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

**VERIFICACIÓN:**
**1. Naturaleza: “mejora de los procesos”**

*Con carácter general, analizar de forma individual aquellas incidencias que superen los 20 o 30 días de resolución, ante la posibilidad de que algunas de ellas sean fruto de algún elemento susceptible de mejora dentro del propio proceso.*

Se realiza de forma sistemática.

**2. Naturaleza: “mejora de los procesos”**

*Informatizar los partes de mantenimiento preventivo que se realizan a los equipos de CICT podría ayudar a facilitar su gestión y a la obtención de datos estadísticos.*

Se ha creado una base de datos de recopilación de total de actuaciones.



**UNIDAD FUNCIONAL DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres y Francisco Hermoso Torres. Técnicos del Departamento de Química Física y Analítica.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor jefe.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.</b>

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se realiza e día 26/02/2013 en las dependencias del técnico.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de del mantenimiento preventivo en programa PETRUS de gestión, de los equipos del laboratorio.

Se selecciona el equipo Bomba calorimétrica, se verifica cada 60 días su mantenimiento. En los equipos de los laboratorios del departamento no se han realizado ninguna actuación de mantenimiento correctivo.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.</b>

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la utilización de los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la medición de los indicadores.

I. [PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Resultado 100%, supera el objetivo.

I. [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Resultado 100%, supera el objetivo.

I. [PC 04.13]-10 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.

Resultado =0%, no se han realizado actuaciones de mantenimiento correctivo.

I. [PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Resultado 0%, no se han realizado actuaciones de mantenimiento correctivo.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición de los indicadores, el logro de los objetivos y la integridad de los datos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la disponibilidad de la medición y seguimiento de los resultados de la encuesta post-servicio.  
Se verifica el tratamiento de las quejas y sugerencias.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio José García Rodríguez. Técnicos del Departamento de Física.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor jefe.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se realiza e día 26/02/2013 en las dependencias del técnico.

**Evidencias. Actividades de verificación.**

Se verifica tramitación del mantenimiento preventivo en programa PETRUS de gestión, de los equipos del departamento.

Polímetro del laboratorio A3-375, se verifica, se verifica en PETRUS mantenimiento preventivo: último realizado con fecha 11/10/12, y fecha del siguiente mantenimiento preventivo, 09/04/13.

Se verifica mantenimiento correctivo, Expediente 47056 fecha de solicitud 24-01-12 y fecha solicitada 24/01/12, fecha realización del mantenimiento: 24/01/12

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio, registro R. [PC 04.13]-07 "Registro de comunicaciones con los interesados".

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda evidenciar los registros de comunicación con los interesados, realizando las modificaciones en programa PETRUS de gestión. R. [PC 04.13]-07 "Registro de comunicaciones con los interesados".

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la utilización de los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

Por ejemplo: Equipos incluidos en el Catálogo de Equipos de mantenimiento Preventivo.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la medición de los indicadores.



I. [PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Resultado 100%, supera el objetivo.

I. [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Resultado =33%, no se alcanza el objetivo, en el Catálogo se incluyen todos los equipos, necesiten o no mantenimiento preventivo.

I. [PC 04.13]-10 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.

Resultado =4000%

I. [PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Una solicitud en 2 días 100%

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición de los indicadores y la integridad de los datos.

2.- Se recomienda en el indicador I. [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo, establecer criterios en la Unidad de equipos a incluir en el Catálogo, de tal forma que se pueda alcanzar el objetivo del indicador.

3.- Se recomienda la implantación de la fórmula de cálculo del indicador I. [PC 04.13]-10 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, que permita el análisis de los resultados.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

#### VERIFICACIÓN:

Se disponen de resultados de encuestas post servicio.

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC.04.1 Gestión del Mantenimiento</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Mozas Calvache. Técnico Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.</li> <li>▪ Javier Vilchez Puertollano. Técnico Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor jefe.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS


**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**
**VERIFICACIÓN:**

EL proceso de auditoría se realiza e día 26/02/2013 en las dependencias del técnico.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de del mantenimiento preventivo en programa PETRUS de gestión, de los equipos del departamento.

Ordenador PC367\_01 con número de inventario: 111456, se verifica en PETRUS mantenimiento preventivo: último realizado con fecha 11/02/13, y fecha del siguiente mantenimiento preventivo, 10/07/13.

Se verifica mantenimiento correctivo, Expediente 53643 fecha de solicitud 27-11-12 y fecha de finalización 29/11/12

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio, registro R. [PC 04.13]-07 Registro de comunicaciones con los interesados.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda evidenciar los registros de comunicación con los interesados, realizando las modificaciones en programa PETRUS de gestión.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la utilización de los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.  
Por ejemplo: Equipos incluidos en el Catálogo de Equipos de mantenimiento Preventivo.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica la medición de los indicadores.

I. [PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Resultado 100%, supera el objetivo.

I. [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo. Resultado =74%, no se alcanza el objetivo, en el Catálogo se incluyen todos los equipos, necesiten o no mantenimiento preventivo.

I. [PC 04.13]-10 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.

Resultado =530%

I. [PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

2 días 87%

5 días 92%

10 días 95%

20 días 95%

Se han identificado dos solicitudes que han superado los 20 días hábiles. Se consulta expediente 52400, aparece anotado en observaciones que se realizaron gestiones con Servicios de mantenimiento externos.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición de los indicadores y la integridad de los datos.

2.- Se recomienda en el indicador I. [PC 04.11]-05 Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo, establecer criterios en la Unidad de equipos a incluir en el Catálogo, de tal forma que se pueda alcanzar el objetivo del indicador.

3.- Se recomienda la implantación de la fórmula de cálculo del indicador I. [PC 04.13]-10 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, que permita el análisis de los resultados.

4.- Se recomienda en el indicador I. [PC 04.13]-15 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

No computar plazos cuya resolución corresponde a gestiones o servicios técnicos externos y no dependen de la gestión de los Técnicos de la UTLA.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**




**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**
**VERIFICACIÓN:**

Se disponen de resultados de encuestas post servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

**VERIFICACIÓN:**
**1. Naturaleza: “oportunidades de mejora”**

*Con carácter general, analizar de forma individual aquellas incidencias que superen los 20 o 30 días de resolución, ante la posibilidad de que algunas de ellas sean fruto de algún elemento susceptible de mejora dentro del propio proceso.*

La UTLA registra las incidencias a través del sistema PETRUS de forma individual. Los clientes tienen la opción de registrar una incidencia o una sugerencia en la SOLICITUD DE SERVICIOS DE LABORATORIOS. A su recepción, se analiza y se procede a buscar solución a la misma. La fecha de resolución de la incidencia queda registrada en el propio sistema al finalizar la tarea.

La Unidad también registra específicamente a través del indicador I.[PC08.2]-06, el “porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento preventivo en prácticas docentes”, entendiendo como tal, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.