



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
PROCESO CLAVE	PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	28/10/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. ▪ Auditores: Antonio Martínez Olea y José Luis Pedrosa Delgado
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemesio Martínez Mellado.

INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
Procesos de la Unidad	Unidad Técnica (UT).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores. Que se van cumpliendo los valores de los objetivos del indicador de forma generalizada y se realiza el análisis ▪ Las herramientas informáticas aplicadas a la gestión del proceso y de los indicadores evidencia el alto nivel de integridad de los datos.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda que se revise el sistema para el cálculo del valor de la medición periódica del indicador I.[PC 04.11]-02 <i>Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo.</i>
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por el Servicio (formalizadas), la respuesta emitida en plazo y el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Ejemplo significativo de la aplicación de una mejora de eficiencia energética derivada de una sugerencia.
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta post-servicio que está programada (mantenimiento correctivo), la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento y revisión de la encuesta.
Observaciones/ Recomendaciones	


OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS

Unidad	Unidad Técnica (UT).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la aplicación del plan de comunicación de forma adecuada con los elementos claves del ciclo de gestión y las actividades programadas en las correspondientes fichas, que se realiza mediante reuniones programadas para todas las personas de la Unidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifica como buena práctica en la comunicación la elaboración de un guion le los aspectos a tratar y objetivos de comunicación en las reuniones programadas con los integrantes de la Unidad, con implicación directa de los responsables. 2. Con carácter general, se recomienda que se estime llevar un control de las propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de la calidad y mejora. Así como de las propuestas e iniciativas que surjan en las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes por abordar mejoras en los procesos.