


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.
PROCESO CLAVE | PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 17/01/2014

AUDITORES :

- Antonio Martínez Olea. Coordinador.
- José Luis Pedrosa Delgado.
- Francisco David Susí García.
- Sebastián Jarillo Calvarro.
- Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
- Ana Isabel Uceda Cobas.

RESPONSABLES DE UNIDAD:

- Unidad Técnica. Nemesio Martínez Mellado. 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. Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Coordinador de Calidad de la UTLA.
- Servicio de Prevención. Jacinto Cantero Jiménez y Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo, técnicos del Servicio de Prevención.

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

- Sin conformidades pendientes de verificación y cierre.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- No se han registrado incidencias en las actividades de auditoría realizadas sobre la gestión del proceso, registros asociados y prestación del servicio.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica las mediciones y, en general, el cumplimiento de los objetivos de los indicadores, valorándose en conjunto la consolidación en la planificación y control de las actividades preventivas que se aplican sobre un total de 81 recursos.
- Se realizan las siguientes observaciones:

1. Se recomienda que sea valorado por la Unidad la posibilidad de aportar una información segmentada en 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), a efectos de verificar el cumplimiento de los objetivos de los plazos cuando la actuación es interna o cuando la actuación demanda intervención externa.



4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Se verifican la valoración y ejecución de actividades por el Centro de Instrumentación Científico-Técnica respecto a una indicación realizada en el Informe de Auditoría Interna Anual del anterior ciclo de gestión.

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.****CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC.04.1. Gestión del Mantenimiento. Desagregación: Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo (PC.04.11). Gestión del Mantenimiento Correctivo (PC.04.12). Ejecución del Mantenimiento (PC.04.13).
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica. Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT. ▪ Ana Jiménez Jiménez, técnico CICT. ▪ Rubén Martínez Romero, técnico CICT.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. Coordinador. ▪ José Luis Pedrosa Delgado.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
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.

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 17/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-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 la medición del Indicador I.[PC 04.11]-01 “Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo”, para todos los recursos incluidos (81 y con valores segmentados), así como el valor anual obtenido del 99,18% (3503 actuaciones sobre 3532 planificadas, cumpliéndose el objetivo (90%).</p> <p>2. Se verifica la medición del Indicador I.[PC 04.11]-04 “Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo”, con datos 7,59% en el primer semestre y 2,47% en el segundo. Se está procediendo al análisis individualizado para cada recurso por el equipo de mejora a efectos de precisar este indicador.</p> <p>3. Se verifica la medición del Indicador I.[PC 04.13]-11 “Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos”, con un valor de 13,25% (11 sobre 83).</p> <p>4. Se verifica la medición del 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”, los valores anuales respectivamente son 49,4% (objetivo >=35%), 62,65% (objetivo >=50%), 79,70% (objetivo >=70%), 87,95% (objetivo >=80%). Detallados sobre el número de actuaciones para cada tramo son respectivamente: 41-52-62-73, sobre un total de 83. Cumpliéndose el objetivo.</p>



Lo 10 partes con tiempo superior son analizados por la Unidad concluyendo que se debe a algunas actuaciones que requieren intervención externa de mayor complejidad en la solución que las comunicaciones verbales o asistencia remota.

Se realiza una recomendación de estudiar la posibilidad de aportar una información segmentada en el indicador, de tal manera que queden definidos los objetivos de los plazos cuando la actuación es interna o cuando la actuación demanda intervención externa, a efectos de diferenciar la celeridad de las actuaciones internas de los técnicos y la casuística sobre las actuaciones de los proveedores externos y las incidencias que presentan los recursos (información que se evidencia que dispone y analiza la Unidad).

Se indica esta recomendación de estudio, especialmente, por la incidencia que el indicador pueda tener respecto algún compromiso de calidad vinculado.

GESTIÓN DEL PROCESO.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso (mantenimiento preventivo) a través de la verificación en el recurso PB02 Ultracentrífuga, constatando la planificación de actuaciones a realizar segmentada por actividades, frecuencia y responsable. Se comprueba la ejecución de las de la planificación a través del registro de fecha 5 de septiembre de 2013, debiendo realizar las actividades de revisión de rotores y cámara, siendo su resultado satisfactorio.

Se solicita otro registro a la unidad auditada, observando una anotación del técnico de mantenimiento en las revoluciones (0169379). En este sentido, se demuestra que las actuaciones sobre el recurso están dentro de los estándares normales de funcionamiento.

Se identifican las necesidades de los técnicos de la unidad para el mantenimiento de los equipos científicos, estando determinadas junto al documento de planificación de actividades (material de limpieza, seguridad, etc...)

Los registros de uso los realizan los propios usuarios en Registro de seguimiento del recurso. Además, existen múltiples canales para comunicar las incidencias detectadas.

Se observa las comunicaciones de disponibilidad del recurso, una vez resuelta la incidencia que hubiese motivado su retiro.

2. Se verifica la trazabilidad del proceso (mantenimiento correctivo) a través de la verificación en el recurso con código 13MC 081 Espectrómetro RMN, constatando el inicio de la actuación con parte de fecha 28 de mayo de 2013. Se asigna la actividad al responsable del equipo D. Óscar del Pico.

Del registro de la ejecución se evidencia la detección del problema, destacando la propuesta y ejecución de resolución en la misma fecha. No procede comunicación con los usuarios puesto que no ha habido una interrupción del equipo, cerrando la actividad con resultado óptimo en la fecha de 28 de mayo de 2013.

3. Se verifica una actuación de actuación correctiva que implica la participación por parte de una empresa externa, en concreto sobre el recurso AQ04 Espectrómetro de fluorescencia de Rayos X con código de control 13MC065. Se inicia la actuación con fecha 3 de julio de 2013 con asignación de responsable de seguimiento de la actividad y participación de otros miembros de la unidad. Se comunica a la empresa externa el día 11 de julio de 2013, siendo el desfase de fechas producto del intento de resolución por parte de la propia unidad. Se evidencia la intervención de la empresa con parte de trabajo, poniendo fin de la intervención con fecha 23 de julio de 2013. Así mismo, se comprueba la existencia de comunicaciones de disponibilidad a los usuarios del recurso con fecha y forma. Posteriormente se analiza por la unidad el informe de seguimiento de la actuación.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica las mediciones y, en general, el cumplimiento de los objetivos de los indicadores, valorándose en conjunto la consolidación en la planificación y control de las actividades preventivas que se aplican sobre un total de 81 recursos.
2. Se recomienda que sea valorado por la Unidad la posibilidad de aportar una información segmentada en 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), a efectos de verificar el cumplimiento de los objetivos de los plazos cuando la actuación es interna o cuando la actuación demanda intervención externa.


OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Sin especificaciones.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013.

Código:	42-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04.1 Gestión del Mantenimiento. Centro de Instrumentación Científico-Técnico		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnico		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Se ha incorporado especificaciones internas en la hoja de control del seguimiento de actividades de mantenimiento preventivo que incluye los criterios para la revisión del programa del mantenimiento.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Auditoría: comprobación en la hoja de control del indicador.		