



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:	19/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ María del Carmen Tudela Caballero. Auditora.</li> </ul>
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del Servicio -Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</li> </ul>

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad Centro de Instrumentación Científico-Técnica, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS**

**No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

**Valoración.** No disponen de No conformidades Internas.

**Indicadores.** Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.

**Valoración.** Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.

**Observaciones/  
Recomendaciones**

**Compromisos de calidad incumplidos.** Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

**Valoración.** La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.

**Observaciones/  
Recomendaciones**

**Quejas y sugerencias e información directa de clientes.** Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

**Valoración.**

- La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia formal.
- Información directa de cliente: El CICT realiza reuniones periódicas con representantes de grupos de investigación y docencia, tanto usuarios como potenciales usuarios de los SCAI utilizándolo como herramienta de mejora, un ejemplo son las medidas de aprovechamiento y optimización de equipamiento de bajo uso que se están realizando.

**Observaciones/  
Recomendaciones**



<b>INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.</b>			
<b>PROCESO CLAVE</b>		<b>PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.</b>	
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:</b>		19/10/2016	
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> <li>▪ María del Carmen Tudela Caballero.</li> </ul>		
<b>UNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</li> </ul>	<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>1.- Verificación de No Conformidades</b>	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
<b>2.- Indicadores</b>	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
<b>3.-Compromisos de Calidad Incumplidos</b>	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
<b>4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes</b>	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

**1.-No Conformidades.**

No disponen

**2.- Indicadores.**



Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	>=93%	Semestral	98,54%		
Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=35%	Semestral	36,59%		
Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=50%	Semestral	51,22%		
Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=70%	Semestral	70,73%		
Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	Semestral	80,49%		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.				

### 3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015.

### 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

La Unidad no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia formal

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Reuniones con investigadores	Reuniones periódicas con representantes grupos de investigación y docencia, tanto usuarios como potenciales usuarios de los SCAI.	Entre otras actuaciones para conseguir el máximo aprovechamiento de la infraestructura científica se han cedido equipamiento a departamentos, grupos etc, que se harán cargo de los equipos en todos sus aspectos de mantenimiento, puesta en marcha...	X		Se han optimizado la utilización de los recursos que estaban infrutilizados.
<b>Valoración de auditoría</b>	Se han realizado un análisis sobre los equipamientos de baja utilización, adoptando medidas mejorar su aprovechamiento.				