



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 04 Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:	15/12/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. (Auditor).
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras. ▪ Rafael Velasco García Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Técnica. (UT)

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dado que la no conformidad está referida al incumplimiento de objetivo de un indicador de proceso, se estima su verificación para la auditoría interna anual.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Se observa que la desviación del indicador I.[PC 04.13]-17.1 se ha reducido desde 16 puntos porcentuales (2015) a 3 puntos en la medición semestral, demostrando la eficacia de las acciones de mejora que se han implantado.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se pospone la valoración definitiva del indicador I.[PC 04.13]-17 sobre tiempos de ejecución a la medición anual, para confirmar definitivamente la plena consecución del objetivo.

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

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad Técnica ha aplicado un plan de mejora para el incumplimiento de un compromiso de calidad en 2015
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición acumulada semestral el valor obtenido es de 85,6%, por lo que se cumple el objetivo establecido en el compromiso, demostrando la eficacia de las acciones de mejora aplicadas.

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso la atención a las incidencias comunicadas a través de las quejas.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		15/12/2016	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Antonio Martínez Olea. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica. 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> José Navas Alba. Rafael Velasco García.
1.- Verificación de No Conformidades	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.
2.- 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.		Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	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.
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	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.

Se pospone la verificación y cierre de la No conformidades NCI.PC 04.SOMVI.2015.1 a la auditoría interna anual

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	
I.[PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. Recursos Internos	>=90%	Trimestral	100%		Nivel de eficacia obtenido por encima del valor objetivo.
I.[PC 04.11]-01-[UT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades. Recursos Internos	100%	Trimestral	100%		Nivel de eficacia conseguido
I.[PC 04.11]-02 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.	100%	Trimestral	100%		Nivel de eficacia conseguido



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	100%	Trimestral	100%		Nivel de eficacia conseguido
I.[PC 04.13]-17.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	Trimestral	72,1,00%		Si bien el nivel de eficacia presenta una desviación, esto constituye la causa de las actuaciones de mejora que se están implantando en el marco de la no conformidad que está activa, por lo que se estimará en una valoración final en la medición acumulada anual
I.[PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=85%	Trimestral	85,6%		Nivel de eficacia conseguido
I.[PC 04.13]-17.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=90%	Trimestral	91,7%		Nivel de eficacia conseguido
I.[PC 04.13]-17.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=95%	Trimestral	96,6%		Nivel de eficacia conseguido
Valoración de auditoría	<p>1.- 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, así como el cumplimiento de los valores objetivos establecidos con la excepción del indicador I.[PC 04.13]-17.1 .</p> <p>2. Se observa que la desviación del indicador I.[PC 04.13]-17.1 se ha reducido desde 16 puntos porcentuales (2015) a 3 puntos en la medición semestral, demostrando la eficacia de las acciones de mejora que se han implantado, posponiendo su valoración definitiva a la mediación anual.</p>				

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

Compromiso de calidad incumplido 2015	Objetivo	Valor obtenido 2015	Plan de Mejora		Descripción de la mejora	Previsión de resultados 2016 (en relación con el indicador asociado)
			Sí	No		
El 85% de los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en el plazo de 5 días laborales siguientes al comienzo de su ejecución* (*) Entendemos por tramitación la fecha de inicio de su ejecución, cuando la solicitud se ha convertido en Parte de Trabajo y alimenta el proceso I.[PC 04.13] Indicador asociado: Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo	>=85%	77,8%	Sí.		<p>1.- Reunión/comunicación a proveedores, explicitando los tiempos de ejecución de los que disponen y el cumplimiento de los mismos.</p> <p>2.-Reunión con los encargados de equipos, para aclarar la situación y control de los partes: Tiempos de ejecución,</p>	>=85%



finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. $\geq 85\%$ 77,8% X					fechas de cierre, etc.	
--	--	--	--	--	------------------------	--

Valoración de auditoría	De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición acumulada semestral el valor obtenido es de 85,6%, por lo que se cumple el objetivo establecido en el compromiso, demostrando la eficacia de las acciones de mejora aplicadas.
--------------------------------	---

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Se verifican 11 quejas finalizadas y resueltas	X				X	Se constata las comprobaciones y actuaciones en los supuestos de incidencias, así como la traslación a los servicios de vigilancia y de obras, cuando procede, a efectos de su conocimiento y consideración.

Valoración de auditoría	Se verifica la tramitación de las quejas según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.
--------------------------------	---