



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 08 –GESTION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TECNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06/01/2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla (Auditor) ▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada (Directora Técnica del Servicio)
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de las actividades prácticas e investigadoras

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS	
1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	▪
Observaciones/ Recomendaciones	▪
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
Observaciones/ Recomendaciones	
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda la valoración, por parte de la unidad, del ajuste de los valores objetivo de algunos indicadores a la capacidad real del proceso".
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias e información directa de clientes recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la puesta en marcha de las distintas actuaciones que se han observado y recomendado en las propuestas de mejora del Informe de Auditoría Externa, Auditoría Interna y Auditoría Anual.
Observaciones/ Recomendaciones	
6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	



Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica las acciones realizadas para obtener la información directa de los clientes a través de los grupos focales de usuario por áreas del servicio.
Observaciones/ Recomendaciones	
7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad del recurso [CICT-03 Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico - Explotación] aunque no ha podido quedar constatada la operatividad de las copias de seguridad que se realizan del mismo, ya que están externalizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	


INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		06/02/2017 – 10.00	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Francisco David Susí García Auditor/es: María del Carmen López Asperilla	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).	
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



	las mejoras implantadas o a realizar.	
7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.

Personal del Servicio/Unidad presentes durante la visita de Auditoría

- **Natividad Paredes Quesada** (Directora Técnica del CICT / nparedes@ujaen.es)
- **Juan Manuel Castro Mármol** (Análisis y Determinación Estructural / jucasmar@ujaen.es)
- **Baltasar Deutor Garrido** (Análisis y Determinación Estructural / bdeutor@ujaen.es)
- **M^a Mercedes Muñoz Agudo** (Procesamiento de Muestras / mmagudo@ujaen.es)

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre en el CICT.
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla

VERIFICACIÓN:

EL proceso de auditoría se inicia a las 10:00 horas del día 6 de febrero de 2017 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-Técnica, ubicado en el edificio Laboratorios Docentes y Servicios Técnicos de Investigación (A2), dependencia 105

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza trazabilidad del proceso a través de dos expedientes. El primero que requiere adecuación funcional del recurso y el segundo que requiere capacitación de los usuarios.

Se verifica la trazabilidad del proceso que requiere *adecuación funcional del recurso* con la solicitud de D. Antonio Sánchez Baca presentada el 20 de diciembre de 2016, que requiere el alta en el recurso BC09, esta adecuación fue planificada el 20 de diciembre, constando el alta en el servicio el 22 de diciembre de 2016 con la entrega de la tarjeta que le permite hacer uso del recurso.



La segunda verificación de la trazabilidad del proceso corresponde a una solicitud de D^a Ana Isabel Garrido del 20 de abril de 2016 para el uso de la centrifugadora de alta capacidad el día 20 de abril en la franja horaria de 10 a 10:30 horas. En este caso la solicitante no hizo uso del recurso.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Ante el posible desaprovechamiento de los recursos y el posible perjuicio para otros usuarios por la no comparecencia de los solicitantes, se consultó si existía algún registro de penalización, informándose que el número de solicitantes que no se personan tras la reserva es mínimo, quedando constancia en el registro de actividades, solamente en caso esporádicos y puntuales ha sido necesario mandar un correo electrónico informando del perjuicio que ocasiona.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 08.2]-09 Total uso valorado económicamente de recursos CICT.	No Procede	Semestral			Medición: 45.280,99€
I.[PC 08.2]-10 Número de servicios prestados.	No Procede	Semestral			Medición: 7525
I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles. (C. Calidad Asociado)	>=70%	Semestral	X		Medición: 89.12%
I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. (C. Calidad Asociado)	>=80%	Semestral	X		Medición: 99.09%
I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	<=5%	Semestral	X		Medición: 0.20%
I.[PC 08.2]-14.1 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	>=80%	Semestral	X		Medición: 85.16%
I.[PC 08.2]-14.2 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	>=90%	Semestral	X		Medición: 95.31%
I.[PC 08.4]-17 Total uso valorado económicamente de recursos CPEA.	No Procede	Anual			Medición 12266,75
I.[PC 08.4]-18 Total número de "proyectos" que han utilizado las instalaciones del CPEA.	No Procede	Anual			Medición 15
Valoración de auditoría	El Centro de Instrumentación Científico-Técnico ha medido la totalidad de sus indicadores y se han cumplido los valores objetivos establecidos superando los valores objetivos de forma ostensible, cumpliéndose los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos que se planifican, en algunos casos donde la capacidad está muy por encima del objetivo, sería recomendable estudiar la posibilidad de su modificación al alza				



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes (Ver documento Reuniones Usuarios Memoria...)

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	
No hay						
Valoración de auditoría						

Sugerencias	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	
No Hay						
Valoración de auditoría						

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
Se analiza la memoria de reuniones con los clientes	Reuniones con usuarios por áreas del CICT		X		La cesión de los equipos infrautilizados es una fórmula muy eficaz de aprovechamiento de los recursos públicos.
	Información directa de usuarios reflejadas en la Memoria de reuniones con usuarios por áreas del CICT		X		La inclusión en la solicitud de prestación de servicios del MP05_Microscopio estereoscópico2 dentro de la solicitud del ME03_Microscopio electrónico de barrido supone una mayor eficacia del sistema
Valoración de auditoría	El CICT con sus reuniones por áreas facilita la comunicación entre los usuarios/potenciales usuarios facilitando un mayor aprovechamiento de los recursos y dando una mayor eficacia al Servicio.				

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.



5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

Código:	31-2016	Naturaleza	Observaciones
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científica-Técnica		
Descripción:	Se observa que aún no se han definido objetivos ni indicadores de eficacia relativos a la actividad del Centro de Experimentación Animal, cuyos procedimientos operativos aún están pendientes de incluir en el SIGC-SUA.		
Actuaciones realizadas:	En el cierre de ciclo de 2015 elevamos la inclusión en SIGCSUA de un nuevo subproceso denominado "Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos" (PC08.4) y en el cierre de ciclo de 2016 elevaremos la incorporación de un subproceso de éste denominado "Estabulación de animales de experimentación".		
Resultados de seguimiento:	Está incluido en el SIGCSUA y se ha realizado la medición de indicadores		
Verificación, si procede:	La observación ha sido considerada por el CICT. Se verifica la medición de los indicadores asociados		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	158-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Se recomienda, carácter general, a la vista de los resultados históricos ampliamente superiores al valor objetivo establecido de los indicadores y una vez se disponga de los definitivos en este ciclo de gestión, que se valore por el Servicio el ajuste de los valores objetivo a la verdadera capacidad real del proceso.		
Actuaciones realizadas:	En el informe de cierre de ciclo se elevará la propuesta de ajuste de los valores límite y objetivo de los indicadores I.[PC08.2]-11 e I.[PC08.2]-13		
Resultados de seguimiento:	Se programa para el próximo informe del cierre de ciclo		
Verificación, si procede:	La recomendación ha sido analizada y considerada por el CICT para su aplicación en el próximo ciclo		



Código:	159-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas satisfacción General.
Proceso:	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Se recomienda, a consideración de la Unidad, el análisis de porcentaje de encuestados que responden NS/NC a la cuestión sobre el índice de percepción de mejora		
Actuaciones realizadas:	Se ha procedido a una revisión completa del sistema de recogida de la satisfacción y percepción de los usuarios. Tras reunirlos por áreas y presentarles los hechos destacados (mejoras) se entregará en mano la encuesta general.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente de verificación en el próximo ciclo		
Verificación, si procede:	No procede		

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	59-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora (no PC08.21)		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Reservas de recursos de 1 día		
Causa para su implantación:	El formulario de reserva facilitará a los usuarios la reserva de estos recursos marcando tan solo el día deseado		
Objetivo de la mejora:	Permitir que determinados recursos puedan reservarse por intervalos de 1 día La ficha del recurso contará con un nuevo tipo de reserva, quedando de la siguiente manera: por horas, días, meses y años		
Recursos previstos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización: may-16
Descripción de resultados obtenidos:	Habilitada la realización de reservas de día completo en lugar de tramos de horas.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la existencia de la posibilidad de reservar por días completo en GSYA.		



Código:	60-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Entidades concertadas con convenios específicos		
Causa para su implantación:	Cambio en el criterio de aplicación de las tarifas a las entidades concertadas en base a convenios específicos		
Objetivo de la mejora:	Adaptar GSYA para que gestione los convenios		
Recursos previstos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-16	Finalización: jul-16
Descripción de resultados obtenidos:	Habilitada la adaptación de tarifas a convenios específicos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la adaptación de tarifas a convenios específicos en GSYA.		



Código:	61-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.	
Proceso:	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Filtrado automático de las unidades de medida de un recurso dependiendo del tipo servicio			
Causa para su implantación:	Reducir tiempos y errores en la gestión de los servicios prestados			
Objetivo de la mejora:	Mejora de utilización de GSYA por los técnicos			
Recursos previstos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática			
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-16	Finalización:	may-16
Descripción de resultados obtenidos:	Tarifa ya filtrada según modo de prestación de servicio.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica el filtrado de tarifas según el modo de prestación de servicios en GSYA.			



Código:	62-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Reservas grupales para miembros de un período		
Causa para su implantación:	Mejorar la reserva de períodos y de su gestión		
Objetivo de la mejora:	Ahora solo uno de los miembros de un mismo período de uso de un recurso tendrá que realizar la reserva del mismo y todos los integrantes del grupo podrán acceder a los laboratorios		
Recursos previstos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización: may-16
Descripción de resultados obtenidos:	Con una única reserva de una persona todos los colaboradores de su grupo tienen el acceso permitido mensual o anual		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificado existiendo un sistema de control de los colaboradores de cada grupo		



Código:	63-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Complementar la identificación, junto a cada recurso que lo requiera, con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto...		
Causa para su implantación:	El usuario puede tener dudas sobre a quién dirigirse en caso de incidencias o problemas surgidos en el uso de un recurso.		
Objetivo de la mejora:	Facilitar al usuario la comunicación inmediata con el técnico responsable del recurso.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-16	Finalización: jul-16
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha identificado cada equipo con una etiqueta en la que consta nombre y teléfono del responsable		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica el sistema de identificación del técnico responsable de cada equipo.		

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad. El CICT realiza reuniones por áreas del CICT con usuarios y potenciales usuarios de la UJA
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	El proceso auditado a través de las evidencias de auditoría, los indicadores y el resto de información permiten afirmar la conformidad de su gestión de la calidad con la norma de referencia ISO 9001:2008. Cabe destacar los valores obtenidos en sus indicadores por encima del valor objetivo establecido para cada uno de ellos. Así mismo se considera altamente eficaces las reuniones con los clientes por áreas que permiten proyectar la mejora continua a lo largo de todo el ciclo, no de forma puntual a la finalización de éste.

**7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.**

RECURSO	Verificación	Observaciones
CICT03	No	<p>La operatividad del recurso ha quedado verificada a través de los expedientes observados cuya trazabilidad ha sido constatada.</p> <p>Sin embargo, no se ha podido comprobar la plena operatividad del recurso, pues el soporte es externo a los servicios del CICT, por lo que no se ha podido verificar el sistema de copias de seguridad.</p>