


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC04. Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06-11-17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa. ▪ Francisco David Susí García.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD

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. ▪ Se valora positivamente las cualidades de la herramienta de gestión EasyVista para la gestión del mantenimiento, así como la accesibilidad a la totalidad de registros asociados.

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo ▪ PC04.12 Gestión del Mantenimiento Correctivo ▪ PC04.13 Ejecución del mantenimiento
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio de Informática)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Fornes de la Casa ▪ Francisco David Susí García

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 6/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Informática.

Evidencias. Actividades de verificación.

PC04.11.- Mantenimiento Preventivo

Se observa el programa de Mantenimiento Preventivo (R.[PC04.11]-01), en el que todas las acciones preventivas que se realizan en los servicios críticos, se revisan semestralmente. Cada acción preventiva tiene un servicio crítico, por lo tanto se realiza una revisión, analizada y debidamente firmada por los responsables, en cada semestre y a final de año.

Las tareas de mantenimiento preventivo realizadas durante el primer semestre de 2017 no ha requerido ninguna comunicación, pues ninguna de ellas ha interferido en la prestación del servicio en la comunidad universitaria y, por tanto, no se ha realizado ninguna actuación a los posibles afectados (R.[PC04.11]-02).

PC04.12.- Gestión del mantenimiento correctivo

Se observa a través de la plataforma de Gestión EasyVista (R.[PC 04.12]-05), todas las incidencias que han desembocado en una acción de mantenimiento correctivo.

Se escoge al azar la incidencia comunicada por vía telefónica con número de expediente I2038/2017, relacionado con las listas de correo electrónico. Cuando algún usuario envía un correo a la lista de correo en cuestión, éste, automáticamente, se envía a todos los miembros de la lista, sin requerirse confirmación por parte de un administrador que confirme los envíos a los integrantes del grupo que la conforman.

Se observa que se trataba de un problema de conceptos y manejo de la lista. Se resuelve comunicando el correcto uso de la lista de correo de distribución. El expediente se abre el 20 de junio y se cierra el mismo día. Se resuelve telefónicamente (R.[PC04.12]-06).

PC04.13.- Ejecución del mantenimiento

Para verificar la trazabilidad del proceso en cuestión se observa el expediente I1454/2017, de 3 de Mayo de 2017. Se registra una incidencia telefónicamente. La solicitante indica que se quiere dotar de red a un ordenador ubicado en el laboratorio 65 del Edificio A3. Nos comenta que es para un becario FPI, y se detecta que el ordenador no aparece en la base de datos de microinformática. Desde SINF no tienen acceso al



inventario patrimonial de la UJA, ya que los gestiona el Servicio de Contratación y Patrimonio. El SINP trabaja con los datos que disponen en el Servicio, que no tienen carácter patrimonial.

Se le dan instrucciones para que cumplimente la ficha técnica de inventario y se proceda a su alta en el mismo. Le indican que una vez realizado esto debe hacer una solicitud por el servicio Murphy. Además, en la toma de red que nos indican para conectar el nuevo equipo, aparece ya conectado un ordenador. El usuario indica que el ordenador que aparece en las bases de datos del servicio de informática no se encuentra conectado, por lo que se le ruega que normalice la situación para tener constancia real de los equipos que realmente están conectados a la red en esa ubicación.

Se observa el expediente I1610/2017, registrado el 17 de mayo de 2017. Se trata de una solicitud vía web, de un ordenador portátil de los que se presta en el Servicio de Biblioteca. El problema es que no funciona correctamente uno de los botones del ratón del portátil. Se observa en Easyvista, varias comunicaciones con el interesado (R.[PC04.12]-06), escalándose y pasándose, el 18 de mayo como incidencia externa al proveedor, que comunica que se ha recepcionado el equipo y se está analizando la incidencia.

El 19 de mayo el proveedor traslada presupuesto de reparación. Se escala a otro técnico que indica que finalmente no se repara el equipo, tras analizar su coste y el valor amortizado del bien, utilizándose como equipo para repuestos, cerrándose la incidencia y comunicándose al interesado.

Se verifica por tanto cada una de las actuaciones de mantenimiento correctivo (R.[PC04.11]-08), incluyendo las actuaciones del inventario propio del Servicio de Informática así como la baja del inventario económico-patrimonial.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Se valora positivamente las cualidades de la herramienta de gestión EasyVista para la gestión del mantenimiento, así como la accesibilidad a la totalidad de registros asociados.