


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.

| | |
|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC04 Gestión del Mantenimiento. |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | 16/10/2019 |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ José Manuel Rocha Luján. Observador. |
| RESPONSABLE DE UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI). |
| PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento. |

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS

Objetivo 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-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

| | |
|--------------------|---|
| Valoración. | <p>Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</p> <p>Hay que destacar la transparencia en la gestión, evidenciada en la publicación semestral de los resultados en su página web del SCAI.</p> |
|--------------------|---|

| | |
|---------------------------------------|---|
| Observaciones/ Recomendaciones | <p>El registro de las comunicaciones con los usuarios se realizan en los casos que procede, de forma verbal, de forma general a través de la página web y en otros casos de forma automática a través de la plataforma de gestión, si bien en este último caso no es posible su visualización.</p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad, establecer unos criterios para que en los casos que proceda, según el tipo de incidencia o avería producida, por ejemplo en régimen de autoservicio se pueda visualizar las comunicaciones finales con el usuario.</p> |
|---------------------------------------|---|

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad 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. | <p>Se verifica que el Servicio ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso PC04 Gestión del Mantenimiento, con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos y la integridad de las mediciones.</p> <p>También se han verificado los resultados de los indicadores del proceso clave PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico, a través del informe semestral publicado en la página web del SCAI.</p> |
|--------------------|--|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Observaciones/ Recomendaciones | <p>El Indicador I.[PC 04.13]-11 Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos, la periodicidad de medición real es semestral, se recomienda el reflejo de esta circunstancia en la ficha del indicador del proceso.</p> |
|---------------------------------------|--|

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|----------------------------------|--|
| PROCESO ESPECÍFICO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento. |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación. ▪ Pablo de Manuel Arance. Técnico Especialista en Laboratorio. |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor. ▪ Antonia Chica Rubio. Observadora. ▪ José Manuel Rocha Luján. Observador. |

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 h. horas del día 16/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-Técnica, Edificio A-2.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados
Recurso DR01 espectrómetro RMN 400 Mhz, en régimen de autoservicio 32028, se trata de una avería “tubo torcido en robot, se sustituye y mejora fundas de la pinta del robot.

Fecha de inicio 06/09/2019, fecha de finalización 10/09/2019, se verifican todos los registros del proceso a través de la plataforma GSYA.

El registro de las comunicaciones con los usuarios se realizan en los casos que procede, de forma verbal, de forma general a través de la página web, y en otros de forma automática a través de la plataforma de gestión, si bien en este último caso no es posible su visualización.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

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

El registro de las comunicaciones con los usuarios se realizan en los casos que procede, de forma verbal, de forma general a través de la página web y en otros casos de forma automática a través de la plataforma de gestión, si bien en este último caso no es posible su visualización.

Se recomienda a valoración de la Unidad, establecer unos criterios para que en los casos de proceda según el tipo de incidencia o avería producida por ejemplo en régimen de autoservicio, se pueda visualizar las comunicaciones finales con el usuario.

**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

| Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------|----|------------------------|---------------|
| Indicador | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | No alcanza el objetivo | Observaciones |
| | | | Sí | No | Resultado | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Valoración de auditoría | Se verifica que el Servicio/Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos. | | | | | |

| Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos | |
|---|--|
| Indicador | I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo: >=93% |
| Integridad de los datos | <p>Se verifica la integridad de los datos a través de la plataforma de gestión GSYA el mantenimiento preventivo del recurso 12MP061, revisión periódica del material necesario del mantenimiento preventivo, se realiza mensualmente.</p> <p>Se comprueba las revisiones mensuales realizadas hasta la fecha, realizada por el Técnico con siglas AJJ.</p> <p>Se consulta en el catálogo de mantenimiento preventivo las acciones establecidas en el citado recurso.</p> |
| Observaciones | |
| Indicador | <p>I.[PC 04.13]-14 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.</p> <p>Valores objetivos:</p> <p>2 días >=40%</p> <p>5 días >=50%</p> <p>10 días >=70%</p> <p>20 días >=80%</p> |
| Integridad de los datos | <p>Se verifica la integridad del dato a través del expediente 19MC079, asociado al equipo PT08 Perdida de gas válvula de seguridad Dewar, fecha de inicio 27/09/19 fecha de finalización 03/10/19, 4 días hábiles.</p> <p>Causas: Ranger ha perdido CO2, posiblemente por la válvula de seguridad. La acción tomada cambio del Ranger de CO2.</p> |
| Observaciones | |