



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA
ENERGÉTICA**

Procedimiento 406-P22-02

Auditorías (Apoyo)

**Consolidado el 13-11-2019
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS
en fecha: 09/01/2020 12:15**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-82_T01: Planificación de las auditorías internas y externas anuales del SGS y SGIEE
- 2) Operacional: 406-82_T02: Realización de las auditorías anuales del SGS y SGIEE según programación
- 3) Operacional: 406-82_T03: Elaboración del informe de auditoría interna a la dirección y del PAC

Introducción

Este proceso gestiona las auditorías (interna/externa) para comprobar que el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y el Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE) gestionados por el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia energética es conforme a los requisitos especificados por las normas ISO 9001, ISO 2000 e ISO 50001, se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.

Objeto y Alcance

Verificar y auditar si el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE) de IMEE conforme a los requisitos especificados, se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.

Empieza: La revisión del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE) de IMEE conforme a la norma ISO 9001, ISO 20000 e ISO 50001

Incluye: La revisión de los requisitos de los procesos incluidos en la norma ISO 9001, ISO 20000 e ISO 50001 y cómo los servicios incluidos en el ámbito de certificación de la norma se apoyan en dichos procesos para su gestión.

Termina: Con el informe de auditoría interna y la propuesta de resolución de no conformidades (PAC), si procede.

Definiciones

PAC: Plan de acciones correctivas.

N/C: No conformidades.

SGS: Sistema de Gestión de Servicios.

SGIEE: Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética.

Normativa y documentación referenciada

- UNE-EN ISO:50001, requisitos de un sistema de gestión de la energía.
- UNE ISO:20000, requisitos de un sistema de gestión del servicio.
- UNE ISO 9001, requisitos de un sistema de gestión de la calidad.
- UNE 216501, Auditorías energéticas.
- Plan Estratégico de la UPO.
- Políticas de gestión del servicio:
(<https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).
- La Política y Objetivos de Calidad.
- Carta de Servicios de IMEE.
- Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.

Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

- 1) El proceso comienza con la elaboración del programa anual de auditorías internas (una o dos por años) y de la auditoría externa (1 anual) del SGS y/o SGIEE. Se evalúan los criterios de cualificación de los auditores. (En la actualidad la UPO tiene un sistema de gestión de servicios administrativos conforme la norma ISO 9001, en los que se apoyará este proceso para evaluación interna del SGS y del SGIEE.
- 2) En esta fase la Dirección/gerencia de IMEE aprueba el programa de auditorías propuesto por los auditores y el Vb de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.
- 3) La Dirección propone (según proceda) al equipo de auditores, según sus CV y en

función de la auditoria a realizar. (ISO 20000, ISO 9001 ISO 50001).

Se podrá solicitar a terceros la auditoria interna en el caso del SGIEE conforme a la ISO 50001.

4) Desde la dirección elabora el Plan de la auditoria. (procesos a auditar, responsables de los servicios, responsables de los procesos, tipo de evidencias, métricas, informes del servicios,...).

5) En esta fase se comunica de los días de las auditorias y se informa del plan a seguir. (lugar, tiempo, revisión, ...).

6) En esta fase se realiza la auditoria según planificación. (puede durar varios días según lo planificado).

7) Una vez acabada la auditoria, se emite informe de auditoria y se propone el Plan de acciones Correctivas. (PAC)

8) En esta fase según planificación del PAC, se graban las mejoras en la Base de Mejoras y se procede a su implementación. (gestión de mejora continua).

9) Una vez al año, se realiza la auditoria externa del SGS según la norma ISO 20000 e ISO 9001 y del SGIEE según la norma ISO 50001, por una empresa externa certificada (terceros).

Documentación y modelos

Los documentos serán realizados según los formatos y numeración conforme al documento DSGS_IMEE.doc del SGS aprobado en el IMEE.

- Formato de documento de planificación de auditorias.
- Formato de Plan de Acción Correctiva (PAC).

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) Informe de auditoria
- 2) PAC de SGIEE auditoria interna 2014
- 3) Plan de auditoria
- 4) programa de auditoria

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

1367201911131759.pdf

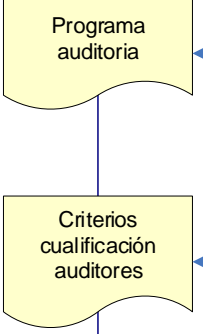
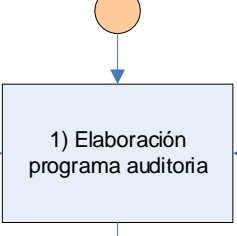
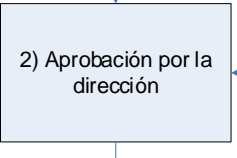
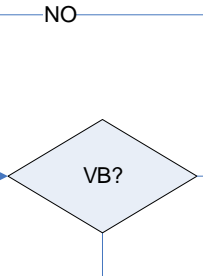
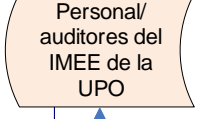
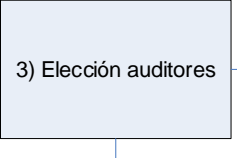
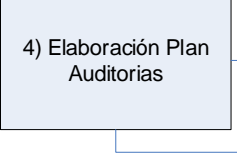
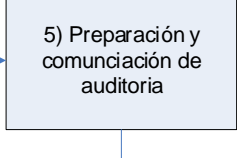
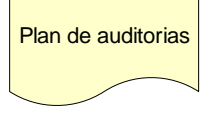
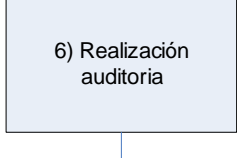
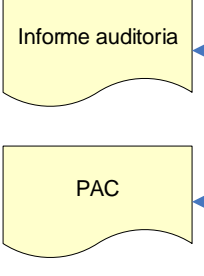
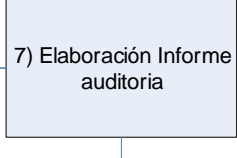
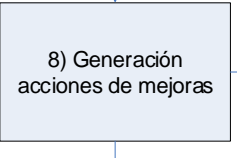
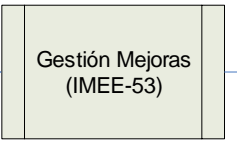
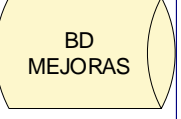
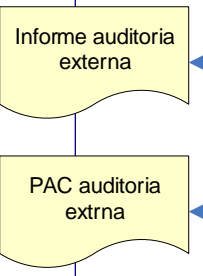
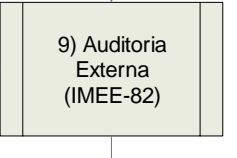
Indicadores asociados

- 1) IND_IMEE-82_01: Porcentaje de N/C y observaciones resueltas en las auditorias internas y externas de los Sistemas de gestión del área

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-PA22: AUDITORIAS (INTERNAS/EXTERNAS).

Dirección IMEE	Responsable de Gestión y Técnicos del IMEE	CGIC/Responsable/Audidores	Procesos Relacionados	Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
					<p>1) El proceso comienza con la elaboración del programa anual de auditorias internas (una o dos por años) y de la auditoria externa (1 anual) del SGS y/o SGIEE.</p> <p>Se evalúan los criterios de cualificación de los auditores. (En la actualidad el área trabaja conforme a los requisitos de tres normas ISO, 9001, 20000, 50001)</p>	- Programa de auditorias
					<p>2) En esta fase la Dirección de IMEE aprueba el programa de auditorias propuesto por los auditores y el Vb de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE, con el VB de la dirección.</p>	
					<p>3) La Dirección propone (según proceda) al equipo de auditores, según sus CV y en función de la auditoria a realizar. (ISO 20000, ISO 9001, ISO 50001).</p> <p>Se podrá solicitar a terceros la auditoria interna en el caso del SGIEE conforme a la ISO 50001.</p>	
					<p>4) Desde la dirección/gerencia elabora el Plan de la auditoria. (procesos a auditar, responsables de los servicios, responsables de los procesos, tipo de evidencias, métricas, informes del servicios,...).</p> <p>5) En esta fase se comunica de los días de las auditorias y se informa del plan a seguir. (lugar, tiempo, revisión, ...).</p>	- Informe dirección - Plan de auditoria fijado
					<p>6) En esta fase se realiza la auditoria según planificación. (puede durar varios días según lo planificado).</p>	
					<p>7) Una vez acabada la auditoria, se emite informe de auditoria y se propone el Plan de acciones Correctivas. (PAC)</p>	- Informe auditoria interna. - PAC
					<p>8) En esta fase según planificación del PAC, se graban las mejoras en la Base de Mejoras y se procede a su implementación. (gestión de mejora continua).</p>	- BD mejoras
					<p>9) Una vez al año, se realiza la auditoria externa del SGS según la norma ISO 20000 y del SGIEE según la norma ISO 50001, y SGC conforme a la normas ISO 9001 por una empresa externa certificada (terceros).</p>	-Informe de auditoria externa - PAC EXTERNO