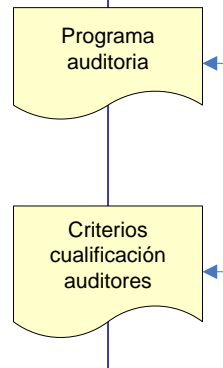
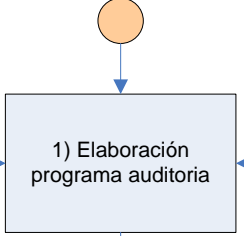
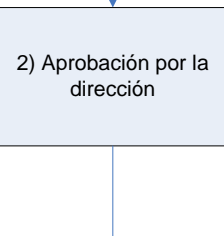
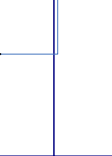
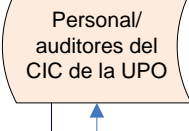
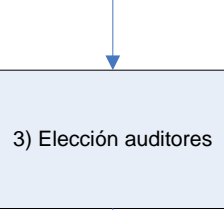
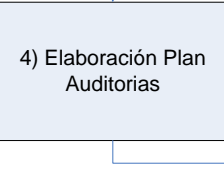
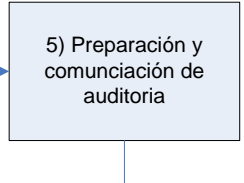
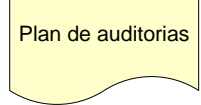
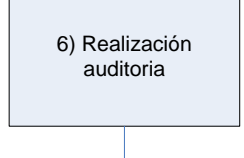
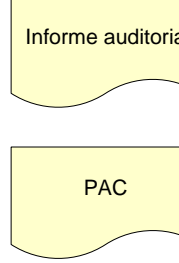
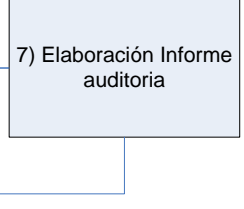
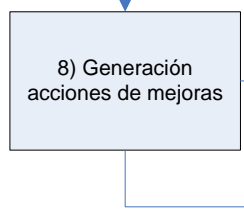
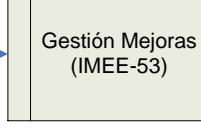
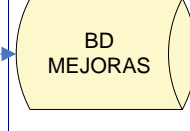
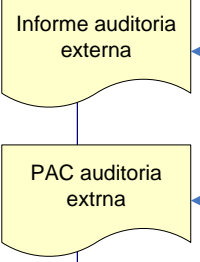
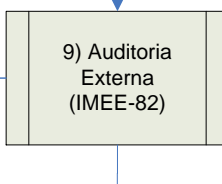


CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO		
IMEE-82	AUDITORIAS	01.01	01/12/2014	IMEE		
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos				
Misión	Verificar y auditar si el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y del 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.					
Alcance	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 20000 y la norma ISO 50001 Incluye: La revisión de los requisitos de los procesos incluidos en la norma ISO 20000 y norma 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.					
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR			
- programa de auditoría. - Objetivos y criterios generales a auditar. - Registros y documentos del SGS y/o SGIEE.	- Revisión de procesos y servicios del alcance. - Realización de la Auditoría Interna del SGS/SGIEE por Comisión de Auditores internos de la UPO. - Aprobación de Comisión de Garantía Interna de Calidad. - Elaboración Informe de auditoría a la Dirección.	- Programa anual de auditorías - Plan de auditoría. - Notificación a las áreas afectadas. - Informe de auditoría.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.			
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS			
- Sistema de gestión del SGS. - Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE) - Base de datos de elementos de configuración (CMDDB). - BD de Mejoras. - Power Studio Scada.	- Director de IMEE. - Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de - Responsables servicios IMEE - Auditores Internos UPO	- Plan Estratégico UPO. - Normativa UPO Servicios IMEE. - Norma ISO 20000. - Norma ISO 50001. - Norma UNE 71020.	- Informe de auditorías internas. - Informe de auditorías externas. - PAC. - Informe de la dirección.			
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE			
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Indicadores mantenimiento del SGS/SGIEE. - Requisitos norma ISO 20000. - Requisitos norma ISO 50001. - Requisitos norma UNE 71020.	- jlpavfer@admon.upo.es. - cgarpra@admon.upo.es. - svherdia@admon.upo.es.			
AUDITORIAS (INTERNAS/EXTERNAS).						
Dirección IMEE	Responsable de Gestión y Técnicos del IMEE	CGIC/Responsable/ Auditores	Procesos Relacionados	Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>Programa auditoría Criterios cualificación auditores</p>		 <p>1) Elaboración programa auditoría</p>			<p>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.</p> <p>Se evalúan los criterios de cualificación de los auditores. (En la actualidad el CIC de la UPO tiene un equipo de auditores de ISO 20000, ISO 27000 y de gestión de servicios TIC), en los que se apoyará este proceso para evaluación interna del SGS y del SGIEE.</p>	- Programa de auditorías
 <p>2) Aprobación por la dirección</p>		<p>NO</p>  <p>VB?</p>		 <p>Personal/ auditores del CIC de la UPO</p>	<p>2) En esta fase la Dirección de IMEE aprueba el programa de auditorías propuesto por los auditores y el Vb de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.</p>	
 <p>3) Elección auditores</p>					<p>3) La Dirección propone (según proceda) al equipo de auditores, según sus CV y en función de la auditoría a realizar. (ISO 20000, ISO 27000, EFQM, ISO 50001).</p> <p>Se podrá solicitar a terceros la auditoría interna en el caso del SGIEE conforme a la ISO 50001.</p>	
 <p>4) Elaboración Plan Auditorías</p>		 <p>5) Preparación y comunicación de auditoría</p>			<p>4) Desde la dirección elabora el Plan de la auditoría. (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 auditorías y se informa del plan a seguir. (lugar, tiempo, revisión, ...).</p>	- Informe dirección - Plan de auditoría fijado
		 <p>Plan de auditorías</p>				
		 <p>6) Realización auditoría</p>			<p>6) En esta fase se realiza la auditoría según planificación. (puede durar varios días según lo planificado).</p>	
 <p>Informe auditoría PAC</p>		 <p>7) Elaboración Informe auditoría</p>			<p>7) Una vez acabada la auditoría, se emite informe de auditoría y se propone el Plan de acciones Correctivas. (PAC)</p>	- Informe auditoría interna. - PAC
 <p>8) Generación acciones de mejoras</p>		 <p>Gestión Mejoras (IMEE-53)</p>		 <p>BD MEJORAS</p>	<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>Informe auditoría externa PAC auditoría externa</p>	 <p>9) Auditoría Externa (IMEE-82)</p>		<p>9) Una vez al año, se realiza la auditoría externa del SGS según la norma ISO 20000 y del SGIEE según la norma ISO 50001, por una empresa externa certificada (terceros).</p>	-Informe de auditoría externa - PAC EXTERNO