

**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2012.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.		
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	21 y 22/02/2013		
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen López Asperilla. Auditor.</li> </ul>		
<b>RESPONSABLES DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicio de Informática.</b> Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ <b>Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</b> Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT.</li> <li>▪ <b>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</b> Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Coordinador de Calidad de la UTLA.</li> </ul>		

**INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.**
**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se verifican y cierra las no conformidades NCI.PC08.SINF. 2012.01. PC08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico; NC. AI. 08.2012. PC08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.; NCI.PC06.SINF. PC06.24. Asistencia Técnica y Formación a Usuarios (Traslación del proceso al PC08).

**2. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

- No se identifican incidencias significativas.

**3. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y el cumplimiento de los requisitos normativos que le son de aplicación.
- Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

**1. PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. (Servicio de Informática).**

1.1. Sistematizar las evidencias sobre comunicaciones con las Unidades de gestión de la Universidad respecto a las necesidades manifestadas, las decisiones de desestimación o incorporación en el Plan Operativo Anual del Servicio de Informática y los criterios o ámbito de responsabilidad que adopta las decisiones al respecto.

1.2. Se recomienda que se deje constancia formal de la aprobación por el órgano competente del Plan Operativo Anual del Servicio de Informática, a efectos que quede comprendido por las Unidades de gestión solicitantes de servicios o proyectos el ámbito de decisión ejercido por la Dirección.



1.3. Se indica, para su valoración por el Servicio de Informática, la siguiente propuesta de mejora referida a la planificación: Si bien se dispone de un sistema de seguimiento del grado de ejecución de los proyectos y se ha constatado las anotaciones sucesivas que evidencia se desarrollo y medición final del indicador asociado (cálculo porcentual de proyectos del plan anual que a 31 de diciembre alcanzan el 90% de ejecución, sobre el total de los planificados), el documento de gestión del POA podría incorporar en la planificación los hitos esenciales de los proyecto y objetivos, complementando las mediciones de los proyectos terminados con la constatación efectiva de la consecución del alcance planificado.

**2. PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.**

Se plantean de forma global para la Unidad, pudiéndose en el informe particularizado identificar asociación a puestos técnicos.

2.1. Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07. "Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras", al menos, para evidenciar el ciclo de gestión anual.

2.2. Se recomienda que se analice la conveniencia de incorporar un nuevo registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso, aunque las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero éste no permite su evidencia completa al estar vinculadas a las respuestas de las encuestas post-servicio que remiten).

2.3. Se recomienda estudio sobre la conveniencia y divulgación a los usuarios de la cumplimentación de las solicitudes de servicio e incidencias a través del programa de gestión PETRUS.

2.4. Se recomienda revisar el sistema de registro y acceso de las incidencias en prestación de servicios y equipos (adecuación funcional de los recursos).

**4. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

- En general, se verifica la obtención e integridad de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2012, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante se indican de forma específica las siguientes incidencias y observaciones.
- Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

**1. PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. (Servicio de Informática).**

1.1. Se indica, para su valoración por el Servicio de Informática, la siguiente propuesta de mejora referida a la planificación: Si bien se dispone de un sistema de seguimiento del grado de ejecución de los proyectos y se ha constatado las anotaciones sucesivas que evidencia se desarrollo y medición final del indicador asociado (cálculo porcentual de proyectos del plan anual que a 31 de diciembre alcanzan el 90% de ejecución, sobre el total de los planificados), el documento de gestión del POA podría incorporar en la planificación los hitos esenciales de los proyecto y objetivos, complementando las mediciones de los proyectos terminados con la constatación efectiva de la consecución del alcance planificado.



**2. PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.**

Se plantean de forma global para la Unidad, pudiéndose en el informe particularizado identificar asociación a puestos técnicos.

2.1. Se recomienda que se adopten los criterios que se entienda necesarios para la cumplimentación de los datos en la plataforma de gestión PETRUS, que permita el cálculo de los valores de los indicadores asociados al proceso.

2.2. Se recomienda que se generalice la práctica de análisis de las causas que puedan incidir en los resultados de los indicadores, especialmente, cuando no se alcancen los objetivos establecidos, a efectos de identificar acciones de mejora, bien directamente o mediante la técnica de identificación de no conformidades internas.

**5. FORMATOS, INSTRUCCIONES TÉCNICAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE AL PROCESO.**

- En general, se verifica la aplicación al proceso de la legislación, formatos e instrucciones técnicas de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC08, así como su publicación y disponibilidad en la página web la Unidad. No obstante se recomienda:

Tener disponible para su consulta por el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso (Servicio de Informática y Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación).

Valorar la necesidad de incorporar instrucciones técnicas que permitan unificar criterios o diferenciarlos (por especificidad técnica) sobre la gestión de las actividades del proceso.

**6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

- A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas generales de usuarios y realizada la encuesta post servicio asociadas al proceso.

**7. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.**

- Se verifica e informa del análisis por el Equipo de Proceso de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento.

**Relación de puestos de técnicos auditados de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación:**

- Didáctica de las Ciencias y de Psicología. Jaén.
- Informática. Jaén.



- Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. Jaén.
- Instituto Universitario de Investigación en Arqueología Ibérica. Jaén.
- Química Física y Analítica. Jaén.
- Física/Química. Linares.
- Geología. Linares.
- Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales. Linares.
- Ingeniería Mecánica y Minera. Linares.
- Ingeniería de Telecomunicación. Linares.
- Ingeniería Mecánica y Minera. Jaén.
- Biología Experimental. Jaén.
- Enfermería. Jaén.
- Biología Animal Vegetal y Ecología. Jaén.
- Ciencias de la Salud. Jaén.
- Física. Jaén.
- Química Inorgánica y Orgánica. Jaén.
- Geología. Jaén.
- Ingeniería Eléctrica. Jaén.
- Ingeniería Electrónica y Automática. Jaén.
- Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales. Jaén.

**SERVICIO DE INFORMÁTICA**

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NCI.PC08.SINF. 2012.01.
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NC. AI. 08.2012.
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

<b>NO CONFORMIDAD AUDITADA</b>	
<b>código:</b>	NCI.PC06.SINF.
<b>código/nombre proceso/s:</b>	PC06.24. Asistencia Técnica y Formación a Usuarios.
<b>Propuesta de resultado de verificación</b>	No conformidad verificada y cerrada. Ver ficha de verificación de no conformidad interna.

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 08.1. Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.</li> <li>▪ Ignacio Casañas Carrillo. Sección Tratamiento y Difusión de la Información.</li> <li>▪ Julián García Cabrera. Sección Investigación y BBDD Documentales.</li> <li>▪ Gustavo Araque Sánchez. Audiovisuales y Multimedia.</li> <li>▪ Magdalena Gámez Plaza. Aulas Informáticas.</li> <li>▪ Ana Díaz Ortíz. Administración.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa. Auditor.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

<b>VERIFICACIÓN:</b>
EL proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 22/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Informática.
<u>Evidencias. Actividades de verificación.</u>



Se realiza verificación del proceso de seguimiento del Plan Operativo Anual 2012 (POA) en el que se concretan los nuevos proyectos y mejora de los servicios, y de los registros e indicadores asociados

La verificación se extiende a los siguientes objetivos/actividades: “Auditoría de seguridad de los sistemas y Servicios TIC” (Servicio de Información y Asuntos Generales); “Sistemas de Control de Accesos de Vehículos”; Servicio de PCs Virtuales (nuevo).

En relación a este último objetivo, se verifica en el sistema de planificación la calificación de prioridad lo que permite secuenciar la temporalidad de su desarrollo, así como las anotaciones que verifican su nivel de ejecución y el sistema de valoración del grado de consecución (escala 1-5). Se comprueba la integridad de los datos de estos objetivos en el cálculo del indicador asociado I. [PC 08.1]-01”Proyectos terminados en el año natural”. Se comprueba, asimismo, el registro de comunicación a los usuarios del nuevo servicio (correo electrónico (27/02/2013) y la guía o información al usuario. [http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/pcs\\_virtuales](http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/sinformatica/pcs_virtuales)

Se realiza verificación del proceso de elaboración de la planificación del Plan Operativo Anual 2013 (POA). La elaboración del POA se realiza siguiendo la secuencia de identificación de necesidades comunicadas por las distintas Unidades de gestión de la Universidad (correos en noviembre), instrucciones funcionales del Vicerrectorado, propuestas sucesivas y presupuestación y elaboración definitiva del Plan Anual Operativo, que se constata mediante documento en archivo informático.

Se realiza seguimiento de solicitud de participación del Servicio de Informática sobre necesidades de actividades en relación a infraestructuras de edificios del campus: comunicación del responsable de la Unidad de Redes (correo 20/11/2012) y comunicación de Jefe de Servicio de Obras (05/12/2012) sobre aplazamiento hasta disponibilidad presupuestaria.

Se realiza seguimiento de solicitud del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante sobre mejora del programa informático para la gestión de la movilidad internacional (correo 21/12/2012). Se constata las actividades de análisis y valoración por responsables técnicos del Servicio de Informática y la incorporación en parte como objetivo en el POA para el año 2013, así como la comunicación al solicitante.

Las decisiones respecto a la incorporación en el POA del Servicio de Informática se realizan por el Vicerrector competente, precedido por los informes y valoraciones técnicas realizados por el Servicio de Informática. De éstas últimas quedan constancia formales en la comunicación interna del Servicio, no así de de la aprobación del POA, que se da por aprobado por el Vicerrector competente tras su envío definitivo por la Jefa del Servicio de Informática.

Se realiza constatación del seguimiento de objetivos del Plan Operativo Anual 2012 en el documento referido y la medición del indicador asociado. Se computan 87 proyectos terminados y la integridad de los datos de acuerdo con el sistema de seguimiento que se ha establecido, verificado en el proyecto “infraestructura de voz y datos del edificio D4” (100% de ejecución), el proyecto de optimización del sistema de Backup (60%, incluyendo el análisis de causas) y el proyecto de contratación del servicio de Hosting y Housing (0%, incluye el análisis de causas por decisiones competenciales). Se verifica, por último, la elaboración de informes y memorias del Servicio de Informática.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la consecución de los objetivos de los indicadores asociados y la integridad de los datos y el proceso de obtención del cálculo porcentual.
2. Se establecen las siguientes recomendaciones para su consideración por la Unidad:



- Sistematizar las evidencias sobre comunicaciones con las Unidades de gestión de la Universidad respecto a las necesidades manifestadas, las decisiones de desestimación o incorporación en el Plan Operativo Anual del Servicio de Informática y los criterios o ámbito de responsabilidad que adopta las decisiones al respecto.
- Dejar constancia formal de la aprobación por el órgano competente del Plan Operativo Anual del Servicio de Informática, a efectos que quede comprendido por las Unidades de gestión solicitantes de servicios o proyectos el ámbito de decisión ejercido por la Dirección.

3. Se indica, para su valoración por el Servicio de Informática, la siguiente propuesta de mejora referida a la planificación.

Si bien se dispone de un sistema de seguimiento del grado de ejecución de los proyectos y se ha constatado las anotaciones sucesivas que evidencia se desarrollo y medición final del indicador asociado (cálculo porcentual de proyectos del plan anual que a 31 de diciembre alcanzan el 90% de ejecución, sobre el total de los planificados), el documento de gestión del POA podría incorporar en la planificación los hitos esenciales de los proyecto y objetivos, complementando las mediciones de los proyectos terminados con la constatación efectiva de la consecución del alcance planificado.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica la aplicación al proceso de la legislación, formatos e instrucciones técnicas de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC10, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Servicio de Informática de los formatos.

<http://www.ujaen.es/sci/sau/Solicitudes/solicitudes.htm>

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

Tener disponible para su consulta por el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna está en proceso la realización de las encuestas a usuarios. Se verifica la encuestas post servicio que realiza el Servicio de Informática.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

#### VERIFICACIÓN:



### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

#### Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.

##### VERIFICACIÓN:

Se incluye anteriores del Proceso PC06 por integración en el proceso PC08.

##### 1. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Alineación de la Carta de Servicio, el catálogo de servicios y la codificación de la herramienta futura para la gestión de incidencias.***

Dentro de los objetivos 2013: 1.2. Participar en el proceso de revisión de las Cartas de Servicios, 1.4 Migración del microsite del Servicio de Informática y el objetivo 2012. 1.6 EasyVista Implantar herramienta, se ha trabajado en esta línea, revisando, reclasificando y codificando tanto de las incidencias como de las peticiones. Se aportan evidencias al respecto para la verificación de la NO Conformidad NC\_PC06\_SINF\_2012-01.

Por otra parte, se participa en un grupo de trabajo interuniversitario dentro de la Sectorial CRUE-TIC para diseñar un marco de referencia de Cartas de Servicios y Catálogo de Servicios TIC.

##### 2. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Fusión de página de atención al usuario del Servicio de Informática y la de la UMAM***

Dentro del objetivo 2012. 1.4 Migración del microsite del Servicio de Informática, se ha procedido a la revisión y rediseño del primer nivel al completo del microsite. Así como el rediseño de algunos de los servicios del catálogo y la fusión de la página de atención al usuario y la UMAM.

##### 3. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Alinear los compromisos de calidad de la Carta de Servicio del Servicio de Informática con los indicadores de proceso.***

Dentro del objetivo 2013. 1.2. Participar en el proceso de revisión de las Cartas de Servicios, así como de la actuación número 9 del plan de actuación del SIGCSUA para 2012, se ha trabajado en la revisión y alineación de los indicadores y compromisos de calidad del PC04, PC06, PC8 y Carta de Servicios.

##### 4. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Implantar EasyVista como nuevo sistema de gestión de peticiones e incidencias del Servicio de Informática. Y establecer unos criterios para los casos en los cuales hay que enviar la encuesta post servicio del Servicio de Informática.***

Dentro del objetivo 2012. 1.6 Implantar herramienta EasyVista, se ha trabajado en la puesta en marcha de un portal de autoservicio para incidencias y peticiones de servicios de la Carta de Servicio. Así como en la revisión de la clasificación y codificación de los tipos de incidencias y peticiones, el diseño de flujos de trabajo y la definición de roles de usuarios acordes con los servicios que puedan solicitar.

##### 5. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Revisión y migración de la información publicada en cada uno de los servicios del catálogo al nuevo microsite del Servicio de Informática.***



Dentro del objetivo 2012. 1.4 Migración del microsite del Servicio de Informática, se ha procedido a la revisión y rediseño del primer nivel al completo del microsite. Así como el rediseño de algunos de los servicios del catálogo y la fusión de la página de atención al usuario y la UMAM.

6. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Análisis y diseño del nuevo Campus Virtual.***

Dentro del objetivo 2012. 7.3 Migración de Campus virtual, se han trabajado en la instalación y configuración de la nueva infraestructura para el sistema que sustituirá al actual Campus Virtual: Universidad Virtual.

Comienza con alguna de las funciones migradas del anterior Campus Virtual y otras nuevas:

Opciones para todos los usuarios: Directorio y Catálogo de guías docentes

Opciones para estudiantes: Asignaturas matriculadas, Expediente académico

Opciones para el personal docente e investigador (PDI) y para el personal de administración y servicios (PAS) de la universidad: Ausencias, Expediente administrativo del empleado

Opciones para el personal docente e investigador (PDI), Listas de clase, Fichas de estudiantes, Gestión de Guías Docentes.

7. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Implantar un sistema de gestión documental para las tesis doctorales.***

Tal y como estaba previsto en el objetivo 2012. 8.6., se pasó a explotación el repositorio de producción científica de la UJA el gestor documental para Tesis Doctorales (<http://ruja.ujaen.es/>).

8. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Determinar en el alcance de los objetivos del POA las fases y cronología, siempre que sea posible.***

Este año se ha realizado en paralelo la elaboración de la propuesta de presupuesto 2013 y el POA, lo que aporta mayor alineación a la gestión presupuestaria con la planificación de objetivos.

Por otra parte, se ha realizado un esfuerzo importante en la elaboración del POA2013 para detallar todo lo posible el alcance de los objetivos.

9. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Aportar al Vicerrector TIC los objetivos operativos propuestos por el Servicio de Informática junto con la previsión para el presupuesto en noviembre.***

Aportadas evidencias al respecto para la verificación de las NO Conformidades relacionadas: NC\_08\_al\_2012 y NC\_PC08\_SINF\_2012-01.

10. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Solicitar a Gerencia y Vicerrectorado TIC los objetivos estratégicos anuales, colaborando en lo que sea necesario para disponer de ellos con la suficiente antelación, y así poder cerrar y publicar el POA a 1 de enero.***

Aportadas evidencias al respecto para la verificación de las NO Conformidades relacionadas: NC\_08\_al\_2012 y NC\_PC08\_SINF\_2012-01.



#### 11. Naturaleza: “mejora de los procesos”

***Exponer POA y memoria técnica anual año anterior al personal del Servicio.***

En el microsite del Servicio de Informática se publicó el 28 de enero tanto el informe de seguimiento del POA del 2012 como la Memoria Académica del curso 2011/12 como el Plan Operativo Anual del 2013.

Se informó de ello a todos los miembros del Servicio de Informática por correo-e.

Las evidencias se aportan para la verificación de las NO Conformidades relacionadas: NC\_08\_al\_2012 y NC\_PC08\_SINF\_2012-01.

**CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT.</li> <li>▪ Macarena López Sánchez. Técnica del CICT.</li> <li>▪ Amparo Martínez Morales. Técnica del CICT.</li> <li>▪ Ana Jiménez Jiménez. Técnica del CICT.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor jefe.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros. Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.</b>

<b>VERIFICACIÓN:</b>
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 11:30 horas del día 22/02/2013 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</p> <p><u>Evidencias.</u> Se verifica la trazabilidad del proceso a través de los registros e indicadores asociados: I. [PC 08.2]-09 "Total uso valorado económicamente de recursos CICT" I. [PC 08.2]-10 "Número de servicios prestados". Registros de actividades: Solicitud de prestación de servicios 1083.</p> <p><u>Actividades de verificación.</u> Se comprueba la disponibilidad de los datos de los indicadores referidos, la segmentación y los periodos de medición según la ficha del indicador. A través de la plataforma informática para la gestión (GSIA) se realiza el seguimiento del proceso y se comprueba integridad de los datos. Del listado de solicitudes se identifica el Registro de solicitud 1083 de fecha 20/02/2013, del recurso (Espectrómetro de masas cuadrupolo-GC), se identifica la especificaciones del servicio requerido por el investigador y el técnico responsable de su prestación. Se incluye el campo de fecha programada para la prestación del servicio (22/02/2013) y la anotación de la fecha de realización (22/02/2013) momento en el que a través de GSIA se comunica al solicitante la disponibilidad del trabajo solicitado estando disponible en la plataforma. El programa permite un sistema de comunicación mediante una clave de acceso aportada al usuario tanto interno como demandante externo, así como el control y seguimiento de incidencias sobre la prestación del servicio.</p> <p>Las tarifas aplicables por la prestación de los servicios y tipo de recursos están identificadas y cargadas en la aplicación GSIA, identificando el solicitante interno la Unidad de Gastos a efectos de imputación de las tarifas. La imputación de las tarifas se automatiza en el GSIA, incorporando inicialmente los datos que corresponden a los técnicos, siendo supervisados por la Directora Técnica, permitiendo realizar el proceso de facturación mediante la confección de la hoja de liquidaciones de cargos a los distintos centros de gastos (periodicidad mensual) que se remite al Área Económica.</p>



El proceso se realiza también en los supuestos de solicitudes externas, incorporando, además, la gestión administrativa del seguimiento del ingreso por facturación de acuerdo con la información que al respecto facilita el Área Económica.

Se verifica el expediente: Facturación Valeo iluminación CIF A08085235, nombre de la persona ALMC (iniciales) total 128 €. Se verifica correo-e de fecha 22/10/12, comunicando a la sección de ingresos los datos para la elaboración de la factura. Una vez recibida la factura en el CICT, se remite por correo postal con fecha 23/10/12, se verifica anotación del Responsable de Gestión. La Sección de ingresos comunica al CICT el impago de la factura, documento de listado de impagos donde se identifica (ALMC). Se verifica correo-e, del CICT de fecha 14/02/13 solicitando el pago a (ALMC) y contestación del deudor confirmando el próximo abono de la factura.

A efectos de la prestación de los servicios a usuarios externos se comprueba la información en Web del catálogo de recursos, características específicas mediante documentos descriptivos, tarifas aplicables y guía para demanda y solicitudes. <http://vicinv.ujaen.es/sti>

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la integridad de los datos de los indicadores asociados.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, legislación e instrucciones aplicables al proceso de acuerdo con la relación incluida en la documentación del Proceso PC08, así como su publicación y disponibilidad en la página web del Centro de Instrumentación Científico-Técnica. <http://vicinv.ujaen.es/sti>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

A fecha de la realización de la auditoría interna se constata la realización de encuestas general a usuarios, habiéndose aplazado las encuestas post-servicios asociadas hasta el año 2013 por implantación de un sistema automatizado.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

**VERIFICACIÓN:****1. Naturaleza: “mejora de los procesos”**

***Implantación de un sistema de gestión vía web que permitirá disponer de un modo de intercambio de información y de comunicación con usuarios, incluyendo desde la inscripción inicial, las solicitudes de servicios a demanda y en autoservicio en recursos científicos, el seguimiento del estado de la solicitud, la realización de encuestas post-servicio, la comunicación del gasto realizado, y la difusión de noticias, novedades e información de interés. Por lo que cuando esté implantado esta aplicación informática este procedimiento se puede considerar en fase 5 de Telematización***

Implantado en abril 2012.

**2. Naturaleza: “mejora de los procesos”**

***Implantación de un sistema de gestión vía web que permitirá a los usuarios el seguimiento de los animales de experimentación.***

***Implantación de una mejora del sistema de gestión de usuarios y actividades de los usuarios en el animalario.***

Inicio actividad en el CPEA en octubre 2012, aún sistema de gestión en implantación.

**3. Naturaleza: “mejora de los procesos”**

***Puesta en marcha del Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA).***

Inicio actividad en el CPEA en octubre 2012, el “estabulario” A2 está fuera de servicio a los investigadores desde 22 de diciembre de 2012.



**UNIDAD FUNCIONAL DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</li> <li>▪ Técnicos responsables según fichas específicas.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> <li>▪ M<sup>a</sup> Carmen López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco José Peragón Márquez. Didáctica de las Ciencias y de Psicología.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS</b>
<b>Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.</b>

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp.: 53620 apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 27/11/12, fecha solicitada 27/11/12, fecha de finalización 28/11/12. Solicitud no atendida en plazo.

Exp.: 52747, apoyo a la investigación, fecha de solicitud 25/10/12, fecha solicitada 25/10/12, fecha de finalización 25/10/12

Se verifica la disponibilidad del Registro R. [PC 08.2]-07 "Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, del curso 12/13", pero no se dispone del histórico de este registro

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.



2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07. Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.

3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición de los indicadores:

En algunos indicadores no se dispone de datos por falta de actividad. En los indicadores que se dispone de resultados se cumplen objetivos.

I. [PC 08.2]-07 “Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes”, resultado 100%, supera el objetivo.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:



Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miguel Ángel Cabrera Torres. Informática.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp.: 53902 apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 05/12/12, fecha solicitada 18/01/13, fecha de finalización 05/12/12.

Exp.: 50203, apoyo a la investigación, fecha de solicitud 29/05/12, fecha solicitada 29/05/12, fecha de finalización 29/05/12

Exp.: 52320, de resolución técnica de consulta, fecha de solicitud 11/10/12, fecha finalización 11/10/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes indicadores:

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 71%, no se alcanza el objetivo.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Una asistencia técnica ha superado los 20 días hábiles, según los resultados.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 90%, no se alcanza el objetivo

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras.

I. [PC 08.2]-04 "Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

3.- Análisis de la causa de la finalización de una asistencia técnica en un plazo superior a 20 días hábiles.

I. [PC 08.2]-05 "Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:

2, 5, 10 y 20 días hábiles.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio.

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Mozas Calvache. Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp.: 54094 apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 13/12/12, fecha solicitada 13/12/12, fecha de finalización 17/12/12.

En observaciones se ha identificado el periodo que abarca la solicitud del 13 al 17 de diciembre 2012.

Practicas preparadas 1

Apoyo presencial 0

Cuando son prácticas preparadas, computa para el indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

En fecha de finalización es posterior a la fecha solicitada, aunque el periodo anotado en observaciones constata la realización del servicio en plazo

Exp: 49831 apoyo a la investigación. Fecha solicitud 11/05/12, fecha solicitada 07/05/12, fecha finalización 11/05/12.

La solicitud se ha realizado con posterioridad a la realización de la actividad, se deja constancia en el expediente.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

En algunos indicadores no se dispone de datos por falta de actividad.

En los tres relacionados se dispone de resultados.

- I. [PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes. 52%.
- I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 98%, se alcanza el objetivo.
- I. [PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. 8%

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**
**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Isaac Heredia Morente. Instituto Universitario de Investigación en Arqueología Ibérica.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**
**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp: 52785 apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 26/10/12, fecha solicitada 26/10/12, fecha de finalización 05/11/12.

En observaciones sala de juntas 31/10/2012. Se trata de un espacio. La fecha de finalización es superior a la solicitada.

Exp: 50798, apoyo a la investigación, fecha de solicitud 26/06/12, fecha solicitada 25/06/12, fecha de finalización 26/06/12.

La solicitud es posterior a la realización del servicio.

Exp: 52320, de resolución técnica de consulta, fecha de solicitud 11/10/12, fecha finalización 11/10/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.



2- Se recomienda unificar criterios en cuanto a la cumplimentación en programa PETRUS de la fecha solicitada por el usuario de prestación del servicio, para que tras su comparación con la fecha de finalización, se pueda verificar en plazo la prestación del servicio.

3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

En algunos indicadores no se dispone de datos por falta de actividad.

En los indicadores que se relacionan se dispone de resultados.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes  
Resultado 73%, no se alcanza el objetivo, no se conocen las causas

I. [PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. Resultado 68%

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento del indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres y Francisco Hermoso Torres. Química Física y Analítica.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS

Exp. : 49892, apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 14/05/12, fecha solicitada 2º cuatrimestre, fecha de finalización 21/05/12.

En fecha solicitada por el usuario de prestación de servicio, no se ha cumplimentado en formato fecha, se ha cumplimentado con un periodo de tiempo (2º cuatrimestre) a la que se refiere solicitud.

El programa PETRUS no identifica el cumplimiento del plazo al contrastar un periodo de tiempo con una fecha concreta de finalización.

Exp.: 48654, apoyo a la investigación, fecha de solicitud 26/03/12, fecha solicitada 28/03/12, fecha de finalización 28/03/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras y del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.



2.- Se recomienda unificar criterios en cuanto a la cumplimentación en programa PETRUS de la fecha solicitada por el usuario de prestación del servicio, para que tras su comparación con la fecha de finalización, se pueda verificar en plazo la prestación del servicio.

3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica la medición de indicadores.

En algunos indicadores no se dispone de datos por falta de actividad.

Se recomienda análisis de causas del incumplimiento del indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 4%.

Expediente: 49892 considerar análisis de causas y el cómputo de fecha solicitada (fecha solicitada por el usuario para la prestación del servicio) y la fecha de finalización (fecha en la que el técnico presta el servicio).

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.-Se recomienda análisis de causas del incumplimiento del indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.



Resultado 4%.

**3.-** Se recomienda en los siguientes indicadores un análisis de causas del incumplimiento a nivel de la Unidad, no se alcanza el objetivo.

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud. Resultado a nivel global de la Unidad: 90% no se alcanza el objetivo.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 86%, no se alcanza el objetivo.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María del Pilar Patón Raya. Física/Química.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 21/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp. 54837 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 24/01/13, fecha solicitada 24/01/13, fecha de finalización 25/01/13. No atendida en plazo.

Exp. 54327 de apoyo a la investigación, tramitada en plazo, se verifica las fechas de tramitación.

Se verifica la disponibilidad del Registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, del curso 12/13 del 2º Cuatrimestre, pero no se dispone del histórico de este registro

Se verifica la disponibilidad del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.
- 3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se dispone de los resultados de los indicadores y en aquéllos donde se establecen objetivo se alcanza.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**
**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amparo Carrillo Porcel. Geología.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**
**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 21/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp. 53658 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 28/11/12, fecha de finalización 28/11/12. La solicitud es cumplimentada por el propio Técnico.

Exp. 47570 de apoyo a la investigación fecha de solicitud 16/02/12, fecha de finalización 16/02/12.

Se verifica la disponibilidad del Registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, del curso 12/13, pero no se dispone del histórico de este registro

Se verifica la disponibilidad del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.



3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

En algunos indicadores no se tienen datos por falta de actividad.

Se analizan los siguientes:

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 75%, no se alcanza el objetivo. Se tienen identificadas las causas.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 100%. Supera el objetivo.

Exp. 53658 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 28/11/12, fecha de finalización 28/11/12. La solicitud es cumplimentada por el propio Técnico. No se ha cumplimentado fecha solicitada de prestación del servicio, aunque en este caso la finalización del servicio se realizó el mismo día.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- No se alcanza el objetivo del indicador I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.



Se tiene identificadas las causas del incumplimiento, por gestiones externas de proveedores que no dependen del técnico, se recomienda que cuando la gestión no dependa de la gestión del Técnico, el periodo no compute en el indicador hasta que la gestión externa esté concluida, iniciándose de nuevo el cómputo del plazo una vez concluida la misma.

3.- Se recomienda para la fiabilidad de los datos del indicador I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes, que el campo fecha solicitada se cumplimente por el usuario para verificar con la fecha de finalización el cumplimiento en tiempo y forma de la adecuación funcional de recursos en prácticas docentes.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María Luisa Cayuela Torres. Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 21/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS

Se verifica Exp. 53769 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 03/12/12, fecha solicitada 05/12/12, fecha de finalización 10/12/12. Solicitud no atendida en plazo.

Prácticas preparadas 12. Apoyo presencial 0

Se verifica Exp. 50240 de apoyo a la investigación fecha de solicitud 30/05/12, fecha solicitada 05/06/12, fecha de finalización 05/06/12.



Se verifica la disponibilidad del Registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, del curso 12/13, pero no se dispone del histórico de este registro

Se verifica la disponibilidad del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.
- 3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.- Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

Se analizan los siguientes:

- I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.



Resultado 80%, no se alcanza el objetivo.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Hay una asistencia superior a los 20 días hábiles.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 100%, supera el objetivo.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento del indicador:

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Análisis de la causa de la finalización de una asistencia técnica en un plazo superior a 20 días hábiles.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mario Miró Barnés. Ing. Mecánica y Minera.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 21/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp. 53299 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 11/10/12, fecha solicitada 11/10/12, fecha de finalización 11/10/12.

Exp. 51252 fecha solicitud 23/07/2012, fecha finalización 25/07/12. No se ha cumplimentado por el usuario la fecha solicitada de prestación del servicio.

Se verifica la disponibilidad del Registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, del curso 12/13 del 2º Cuatrimestre, pero no se dispone del histórico de este registro  
Se verifica la disponibilidad del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.

3.- Se recomienda unificar criterios en cuanto a la cumplimentación en programa PETRUS, de la fecha solicitada por el usuario de prestación del servicio, para que tras su comparación con la fecha de finalización, se pueda verificar en plazo la prestación del servicio.

4.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se dispone de los resultados de los indicadores y en aquéllos donde se establecen objetivos se alcanza.

Se verifica la medición de los indicadores con los expedientes

Exp. 53299. Exp. 51252

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**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**

- Pedro Aguilar Aguilar. Ingeniería de Telecomunicación.

**AUDITORES :**

- Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 21/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS



Se verifica tramitación Exp. 53029 de apoyo a la docencia, fecha solicitud 6/11/12, fecha de finalización (del servicio solicitado) 19/11/12. No figura cumplimentada la fecha solicitada (fecha que indica el usuario para la prestación del servicio).

Prácticas preparadas 1

Se verifica Exp. 52525 de apoyo a la investigación fecha de solicitud 19/10/12, fecha solicitada 26/10/12, fecha de finalización 22/10/12

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras y del Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda unificar criterios en cuanto a la cumplimentación en programa PETRUS, de la fecha solicitada por el usuario de prestación del servicio, para que tras su comparación con la fecha de finalización, se pueda verificar en plazo la prestación del servicio.
- 3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se analizan los siguientes:

Se verifica cómputo de del indicador I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 95%, se alcanza el objetivo

Exp: 53287 fecha solicitud 16/11/12, fecha finalización 16/11/12, en programa PETRUS

Se verifica cómputo del indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 98%, se alcanza el objetivo

Exp: 53029 fecha solicitud 6/11/12, fecha de finalización 19/11/12. En este caso el usuario no ha rellenado la fecha solicitada, que es la que indica el cumplimiento en plazo de la adecuación funcional de recursos.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda para la integridad de los datos del indicador I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes, que el campo fecha solicitada se cumplimente por el usuario, para verificar con la fecha de finalización del servicio, el cumplimiento en tiempo y forma de la adecuación funcional de recursos en prácticas docentes.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agustín Busquets Muñoz. Ingeniería Mecánica y Minera.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Apoyo a la docencia: Exp.: 52617. Fecha de solicitud 22/10/2012, fecha solicitada 29/10/2012, fecha de finalización 29/10/12. Prácticas realizadas: 1

Exp.: 52244. Fecha de solicitud 9/10/12, fecha solicitada 16/10/12, fecha de finalización 18/10/12. Prácticas realizadas: 1

La fecha de finalización es posterior a la fecha solicitada, sin embargo la práctica se llevó a cabo puesto que no existe ninguna incidencia relacionada con este expediente. El técnico alega que se le olvidó cerrar la práctica en el programa el mismo día que la hizo.

Apoyo a la investigación: Exp: 47385, fecha de solicitud 07/02/2012, fecha solicitada 07/02/2012, fecha finalización 01/03/2012.

La práctica finalizó con fecha posterior a la solicitada. Esto suele ocurrir en un tipo de solicitud en la que el usuario pide al técnico la construcción de algún instrumento que no ha de estar preparado para una fecha específica pues el plazo es variable y, según el técnico, si el usuario no cumplimenta el campo "fecha solicitada" el programa PETRUS recoge automáticamente la misma fecha de la solicitud en este campo.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras para el cuatrimestre en curso pero no se dispone del histórico de estas planificaciones.

Se verifica el Catálogo de equipos de apoyo a la docencia y el registro de incidencias.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.
- 3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se sabe acceder a la legislación aplicable al proceso.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.



2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 0%, no se presta este apoyo.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Resultado 0%, no se presta este servicio.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 79%, no se alcanza el objetivo

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras. I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Silvia M<sup>a</sup>. García Garrido y Emperatriz Córdoba Jiménez. Biología Experimental.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>


**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**
**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Apoyo a la docencia: Exp: 54290. Se verifica la conformidad de las fechas: de solicitud, solicitada y de finalización. En observaciones se identifica un período de cinco días para la realización de prácticas y por tanto 5 prácticas preparadas.

Apoyo a la investigación: Exp: 54090. Se verifica la conformidad de las fechas: de solicitud, solicitada y de finalización.

Exp: 83096, fecha de solicitud 11/10/12, fecha solicitada 11/12/ 2012 y fecha finalización 10/12/12. La fecha de cierre es anterior a la solicitada porque sólo se trata de tener disponible el material en nevera.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras, se dispone del histórico de planificación (semanal) en formato pdf.

Se verifica el Catálogo de equipos de docencia. El mantenimiento de equipos de investigación lo realizan los propios investigadores, por eso no disponen del catálogo de equipos de investigación.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**
**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos. Se accede sin dificultad a la legislación aplicable al proceso que se encuentra en la web del Servicio de Planificación y Evaluación. No existen instrucciones técnicas aplicables al proceso.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**
**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 100%, se supera el objetivo.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Resultado 100%, se supera el objetivo.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 18%, no se alcanza el objetivo y además es muy bajo porque la mayoría de las solicitudes necesitan adecuación de recursos. No se conocen los datos requeridos para calcular este indicador.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Se debe revisar como afecta al indicador el que en una sola solicitud se computen varias prácticas preparadas.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leonardo Rueda García. Enfermería.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Expediente de apoyo a la docencia. Fecha de solicitud 10/10/12, fecha solicitada 26/10/12, fecha de finalización 31/10/12. Prácticas preparadas: 1

No se presta apoyo a la investigación.

Exp: 52320, de resolución técnica de consulta, fecha de solicitud 11/10/12, fecha finalización 11/10/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras para el cuatrimestre en curso. Se disponía del histórico pero se ha perdido por formateo del ordenador y no existía copia de seguridad.

Se verifica el Catálogo de equipos y el registro de incidencias.

Las comunicaciones con los usuarios no se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, es el técnico el que introduce los datos en el programa.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda instar a los usuarios a que las solicitudes y las incidencias las realicen por el programa PETRUS.
- 3.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios
- 4.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.
- 5.- En general, se recomienda disponer de copia de seguridad del registro R. [PC 08.2]-07.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se sabe acceder a la legislación aplicable al proceso.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 100%, se supera el objetivo

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de las de los indicadores.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafaela Gómez Torres. Biología Animal Vegetal y Ecología.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Apoyo a la docencia: Exp: 53573. Fecha de solicitud 25/11/12, fecha solicitada 23/11/12, fecha de finalización 07/12/12. Necesita adecuación funcional de recursos.



Apoyo a la investigación: Exp: 51947. Fecha de solicitud 01/10/12, fecha solicitada 01/10/12, fecha de finalización 01/10/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de prácticas en formato Word; en el programa PETRUS sólo se recogen prácticas realizadas fuera del horario habitual (visitas, mayores de 25 años,...). Estas programaciones sólo existen para el curso académico actual, por tanto no se dispone del histórico de estas prácticas.

Se verifica el Catálogo de equipos de docencia.

No localiza el registro de incidencias.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Asegurar que cada puesto conozca el acceso al registro de incidencias.
- 3.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos. No existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se sabe acceder a la legislación aplicable al proceso.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

- I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 100%, se supera el objetivo.

- I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 76%, no se alcanza el objetivo

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN



- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.
  - 2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras.
- I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juana Escudero Jiménez. Ciencias de la Salud.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Apoyo a la docencia: Exp: 48027. Fecha de solicitud 24/10/12, fecha solicitada 25/10/12, fecha de finalización 21/12/12. Corresponde a un período de prácticas que comprende desde el 25/10/2012 al 21/12/2012.

No existe constancia de la solicitud. Se hizo verbalmente por el usuario. Esto ocurre con la mayoría de las solicitudes. Los usuarios no utilizan el programa PETRUS ni envían correos electrónicos.

No existen solicitudes de apoyo a la investigación aunque el mantenimiento diario de los equipos de investigación supone más del 50% del trabajo diario.

No se dispone del histórico de la programación de actividades prácticas docentes, se verifica el Catálogo de equipos de docencia aunque no está completo.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan siempre por teléfono.

Se accede al registro de incidencias con mucha dificultad, además éstas no se pueden evidenciar porque los usuarios las comunican telefónicamente.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- La gestión del proceso no siempre sigue los cauces establecidos porque no quedan registros que lo evidencien.
- 2.- Se recomienda instar a los usuarios a que las solicitudes y las incidencias las realicen por el programa PETRUS.
- 3.- Asegurar que cada puesto conozca el acceso al registro de incidencias.
- 4.- Se recomienda disponer de los históricos del registro R. [PC 08.2]-07 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.
- 5.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se sabe acceder a la legislación aplicable al proceso.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.
- 2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

- I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes  
Resultado 35%, no se alcanza el objetivo

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la integridad de los datos de las mediciones de los indicadores.



2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio José García Rodríguez. Física.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> del Carmen Higuera Herrador. Auditor.</li> </ul>

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

#### VERIFICACIÓN:

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS

Apoyo a la docencia: Exp: 52697. Fecha de solicitud 23/10/12, fecha solicitada 25/10/12, fecha de finalización 23/10/12.

Normalmente la fecha solicitada es anterior a la fecha de finalización porque se trata de laboratorios ya montados para prácticas docentes específicas que sólo requieren la reserva de espacios y, en algunos casos, apoyo presencial. Una sola práctica suele durar varias semanas.

Sólo existe un laboratorio para prácticas especiales.

Exp: 53043, reserva de espacios, fecha de solicitud 06/11/12, fecha solicitada 07/11/12, fecha de finalización 06/11/12.

No se presta apoyo a la investigación.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan a través de correo electrónico, posteriormente el técnico traspassa los datos a PETRUS. Se muestrean algunos correos electrónicos y se verifica la coherencia de los datos con la planificación existente.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes en PETRUS y el histórico en el calendario de Outlook.

Se accede con algo de dificultad al registro de incidencias.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda instar a los usuarios a que las solicitudes las realicen por el programa PETRUS.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No puede acceder a la legislación aplicable al proceso, ya que no se dispone de un sitio específico para su consulta

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

Se verifican los siguientes:

I. [PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (Prácticas Docentes)

Resultado 149, no procede objetivo

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.

Resultado 0%, no se presta apoyo científico- técnico.

I. [PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Resultado 0%, no se presta asistencia técnica.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Resultado 65%, no se alcanza el objetivo

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la integridad de los datos de las mediciones de los indicadores.
- 2.- Se recomienda análisis de causas del incumplimiento de los indicadores, para realizar acciones correctoras.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes

Se recomienda analizar la relación entre prácticas preparadas y períodos de prácticas incluidos en una sola solicitud.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juan Mora Valverde. Química Inorgánica y Orgánica.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp: 53166 de Apoyo a la docencia para la profesora D<sup>a</sup> Sofía Salido Ruiz.

Fecha de solicitud 9/11/12, fecha solicitada 9/10/12, fecha de finalización 13/11/12.

Practicas preparadas 1

Apoyo presencial 0

Exp: 53528 de Apoyo a la docencia para la profesora D<sup>a</sup> Sofía Salido Ruiz.

Fecha solicitud 23/11/12, fecha solicitada 23/11/12, fecha finalización 27/11/12.

Prácticas preparadas 1

Apoyo presencial 0

Cuando son prácticas preparadas, computa para el indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

Exp: 48572 de Apoyo a la Investigación. Fecha solicitud 23/03/12, fecha solicitada 22/03/12, fecha finalización 26/03/12.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

Los solicitantes no cursan por correo electrónico las peticiones al técnico, lo hacen verbalmente o éste debe prever las necesidades.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso. No se dispone de legislación aplicable al proceso para su consulta por los miembros de la Unidad.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se recomienda tener disponible para su consulta para todo el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso, a través por ejemplo página web o una intranet.

2.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**



**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

En los tres relacionados se dispone de resultados.

I. [PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes. 100%, se alcanza el objetivo

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 53%, no se alcanza el objetivo.

I. [PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. 12%

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

2.- La falta de cumplimentación de los campos en PETRUS impide alcanzar el objetivo.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Piedra Martínez. Geología.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.



Exp : 53708 de Apoyo a la Investigación para el profesor Gines A. de Gea Guillén  
 Fecha solicitud 29/11/12, fecha solicitada en blanco, fecha finalización 10/12/12.  
 El profesor no le indicó la fecha solicitada pues no se puede prever lo que va a durar el proceso.  
 Dispone de una copia de seguridad.

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

Se verifica el enlace a la legislación en el SIGSUA

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso.

Desconoce el enlace al SIGSUA

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### **VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Dispone de resultados de los indicadores.



I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.  
Resultado 100%, se alcanza el objetivo.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Miguel Lietor Fuentes. Ingeniería Eléctrica.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp: 54202 de Apoyo a la docencia para el profesor D. Ignacio Pérez Guerrero.

Fecha de solicitud 17/12/12, fecha solicitada 19/12/12, fecha de finalización 18/12/12.

Prácticas preparadas 2

Apoyo presencial 0

Informa que normalmente la petición es de sólo una

Cuando son prácticas preparadas, computa para el indicador I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

Exp: 52582 de Apoyo a la Investigación para el profesor D. Jesús de la Casa

Fecha solicitud 22/10/12, fecha solicitada 22/10/12, fecha finalización 22/10/12.



Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras en disco duro externo, además de verificar una partición de seguridad.

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.

Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.

2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso.

Dispone de la legislación aplicable con un enlace al SIGSUA

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

1.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

#### VERIFICACIÓN:

Se verifica medición de indicadores.

Dispone de resultados de los indicadores.

I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de Solicitudes de Apoyo Científico Técnico. Resultado 93 % no se alcanza el objetivo, no se conocen las causas.

I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 96%, se alcanza el objetivo.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.
- 2.- La falta de cumplimentación de los campos en PETRUS impide alcanzar el objetivo.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

**ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.**

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ David Menor García. Ingeniería Electrónica y Automática.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp: 49856 de Apoyo a la Investigación para el becario D. Miguel Torres  
Fecha solicitud 11/05/12, fecha solicitada 11/05/12, fecha finalización 14/05/12.

Se verifica la disponibilidad de los pedidos de material para prácticas y de las comunicaciones con el Director del Departamento para el mantenimiento preventivo.

Dispone de una copia de seguridad.

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso.

Desconoce el enlace al SIGSUA

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Dispone de resultados de los indicadores.

I.[PC 08.2]-04 Porcentaje de Solicitudes de Apoyo Científico Técnico. Resultado 100 % se alcanza el objetivo.

I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

Resultado 95%, se alcanza el objetivo.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

**VERIFICACIÓN:**

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<b><i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i></b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María Dolores de la Casa Martínez. Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales.</li> </ul>
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla. Auditor.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios. Verificación de los registros.**

**VERIFICACIÓN:**

Se realiza auditoría el día 22/02/2013 en las dependencias de la Unidad.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica tramitación de expedientes en programa PETRUS.

Exp: 52364 de Apoyo a la docencia para la profesora D<sup>a</sup> Encarnación Ruiz Ramos.

Fecha de solicitud , fecha solicitada , fecha de finalización .

Prácticas preparadas

Apoyo presencial

Exp: 51037 de Apoyo a la Investigación para la profesora Ana Belén López García

Fecha solicitud 10/07/12, fecha solicitada 10/07/12, fecha finalización 10/07/12.

Tramitó la reserva de espacio hasta esa fecha.

Las solicitudes se la hacen verbalmente y ella debe incluirlas en el programa.

Se verifica la disponibilidad de Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras a través de la página web de los centros pues son ellos los que establecen los horarios. Los usuarios tienen una pantalla de seguimiento. Dispone de una copia de seguridad.

Se verifica el Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.



Las comunicaciones con los usuarios se realizan automáticamente por correo electrónico a través del programa PETRUS, actualmente la aplicación no permite visualizar estas comunicaciones al estar vinculadas a las encuestas post-servicio

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la conformidad de la gestión del proceso.
- 2.- Se recomienda disponer del registro de comunicación con los usuarios (actualmente no es un registro que aparezca en la documentación del proceso), las comunicaciones se realizan automáticamente en el programa PETRUS, pero no permite su visualización al estar vinculadas a encuestas post-servicio.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Verificación de los formatos, instrucciones técnicas y legislación aplicable al proceso.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica los formatos, no existen instrucciones técnicas aplicables al proceso.  
Dispone de la legislación aplicable con un enlace al SIGSUA

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.-Se recomienda con carácter general, el desarrollo de instrucciones técnicas para unificar criterios en la Unidad o especificar de forma detallada las actividades de los procesos.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS**

**Medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados.**

**VERIFICACIÓN:**

Se verifica medición de indicadores.

Dispone de resultados de los indicadores.

- I. [PC 08.2]-04 Porcentaje de Solicitudes de Apoyo Científico Técnico. Resultado 100 % se alcanza el objetivo.
- I. [PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Resultado 91%, no se alcanza el objetivo, no se conocen las causas.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

- 1.- Se verifica la medición e integridad de los datos de los indicadores.



2.- La falta de cumplimentación de los campos en PETRUS impide alcanzar el objetivo.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Medición y seguimiento de los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.**

#### VERIFICACIÓN:

Se dispone de resultados encuestas Post-Servicio

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

**Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y la implantación de mejoras de los procesos.**

#### VERIFICACIÓN:

##### 1. Naturaleza: "oportunidades de mejora"

*Podría ser interesante dar la posibilidad al PDI de seleccionar si quiere que le llegue un correo electrónico indicando el número de incidencia para poder hacer seguimiento posterior de un servicio solicitado a UTLA.*

Se ha establecido en PETRUS para el solicitante de una tarea la opción de hacer un seguimiento del servicio solicitado, a través de un formulario en el que se introduce el número de identificador de la solicitud realizada, así como el correo electrónico del solicitante.

##### 2. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Implantación de un sistema de gestión vía web que permitirá a los usuarios el seguimiento de los animales de experimentación.*

*Implantación de una mejora del sistema de gestión de usuarios y actividades de los usuarios en el animalario.*  
Inicio actividad en el CPEA en octubre 2012, aún sistema de gestión en implantación.

##### 3. Naturaleza: "mejora de los procesos"

*Nueva solicitud de Incidencia derivada de "adecuación funcional de los recursos" durante el desarrollo de una Práctica Docente o Ensayo de Investigación, accesible desde el punto de acceso de la web de cada departamento donde hay personal técnico adscrito, así como desde la misma web de la UTLA.*

Esta mejora ya está implementada, puesto que en la propia "Solicitud de servicio de laboratorios" en PETRUS, existe la posibilidad de comunicar una incidencia en el servicio. Se ha procurado que los departamentos con personal adscrito, integren en sus páginas web un enlace a la "Solicitud de servicio de Laboratorios", habiéndose realizado ya en la mayor parte de los departamentos.