


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.

PROCESO CLAVE		PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		07/11/2013. SINP 9 h. CICT 9 h. UTLA 12:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno Auditores: Antonio Martínez Olea, Roberto Fornes de la Casa, M ^a . Carmen Higuera Herrador y M ^a . Carmen López Asperilla.	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Informática (SINF). ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT). ▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno. ▪ Natividad Paredes Quesada. ▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez.
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS			
1.-INDICADORES:	Medición y seguimiento, grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales, análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades e integridad de los datos.		
2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.		
3.-ENCUESTAS POST-SERVICIO	Verificar las mediciones de encuestas post servicio. Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades. Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad. Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.		
4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:	Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión).		



1.- INDICADORES

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 08.1]-01 Proyectos terminados en el año natural.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Cuatrimestral	Medido	Sí
Valor objetivo		1er cuatrimestre 15% 2º cuatrimestre 45% 3er cuatrimestre 80%	Cumplimiento	Sí
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición cuatrimestral y valor del indicador (valor del 1º y 2º trimestre) por proyectos (PC-Virtual, Docencia).			
Integridad de los datos	<p>Se verifica el sistema de seguimiento realizado temporalmente para los proyectos incluidos en el POA, basado en el establecimiento de una escala asociada a las distintas fases de ejecución. Su cuantificación se realiza por asignación de la responsable de la Unidad según la información disponible sobre actuaciones y ejecución.</p> <p>Se observa de forma puntual algunas incidencias relativas a la comprensión clara del nivel del porcentaje de ejecución computado. Especialmente, cuando en los documentos de planificación del proyecto no quedan suficientemente explícitos los hitos asociados a cada fase para comprender el nivel porcentual de ejecución asignado.</p> <p>Sin embargo, esta circunstancia se ha apreciado respecto al seguimiento inicial de algún proyecto del POA, habiendo sido revisado tras la aplicación de un plan de acciones correctivas por la Unidad a partir del mes de abril.</p>			
Observaciones	Se recomienda, en la medida de lo posible dada la naturaleza, particularidad o complejidad de los proyectos, quede especificado, en el cierre de la planificación, de forma precisa los hitos asociados a cada fase para asegurar la comprensión e integridad del nivel de ejecución computado para todos los proyectos, tal como indica la Unidad que se está revisando.			

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Semestral	Medido	Sí
Valor objetivo		1er Semestre 4 2º Semestre 10	Cumplimiento	Sí
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica medición semestral y valor del indicador. Se incluye como comunicados la información en prensa.			
Integridad de los datos	Se realiza el control y constancia de los comunicados emitidos.			



Observaciones	Se recomienda que se defina el criterio a efectos del cómputo del indicador, que por la naturaleza del servicio prestado, podría concretarse respecto a los comunicados realizados por la Unidad/Vicerrectorado a los usuarios.
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unidad	SINF	Indicador	I.[PC 08.3]-18 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5, y más de 5 días hábiles.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Semestral	Medido	Sí
Valor objetivo		0 días >=25% 0-2 días >=55% 0-5 días >=75% > 5 días <=25%	Cumplimiento	Sí
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica medición semestral y valor del indicador (27%, 71%, 89%, 11%) cumpliéndose los valores objetivos.		
Integridad de los datos		Se verifica la herramienta de gestión aplicada para el seguimiento del indicador, aunque se encuentra en proceso de adaptación a una nueva herramienta, que redundará en proporcionar información segmentada del catálogo de servicios.		
Observaciones		Sin observaciones.		



Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-09 Total uso valorado económicamente de recursos CICT	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA, con un importe 13.385,54€, por el uso de los recurso del CIC			
Integridad de los datos	Se verifica expediente nº 1766, factura emitida número 1205, por importe de 7,8€, del recurso Microscopio Raman con focal, 3 horas de autoservicio, tarifa 2.60 por hora.			
Observaciones				

Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-10 Número de servicios prestados	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA			
Integridad de los datos	Se verifica tablas con identificación de los servicios prestados, se han realizado 2.739.			
Observaciones				



Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= 70%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA con un porcentaje de cumplimiento del 90,13%.			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud 1266 con fecha 15/01/13 y fecha de finalización 15/01/13			
Observaciones				

Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=80%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA con un porcentaje de medio de días en servicio del 97,51%.			
Integridad de los datos	Se verifica la disponibilidad de días en servicio del Equipo DR02, no se ha identificado ninguna incidencia en su uso.			
Observaciones				

Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	<= 5%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA con un porcentaje de estudios fallidos de 0,67%.			



Integridad de los datos		Se verifica solicitud 1031, estudios solicitado el 11/02/13 y con fecha de realización 11/02/13, sin errores operativos. Se identifica factura nº 1684 con fecha 12/12/13.	
Observaciones			
Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.2]-14 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 o menos días hábiles.
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido
Valor objetivo	0-2 días >=80% 0-5 días >=90%	Cumplimiento	Cumplido
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica seguimiento y resultados del indicador en programa de gestión GSYA con un porcentaje altas en autoservicio tramitadas hasta 2 días: 84,8% y hasta 5 días 96,55%.	
Integridad de los datos		Se verifica solicitud nº 1363 fecha de solicitud 24/04/13, fecha de programación del curso 29/04/13, 3 días hábiles.	
Observaciones			

Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.21]-15 Porcentaje de avisos de recepción de animales de experimentación comunicados en plazo no superior a 1 día.
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido
Valor objetivo	>=95%	Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.			
Integridad de los datos			
Observaciones		Pendiente hasta la redefinición del proceso PC 8.21 Mantenimiento de animales de experimentación.	



Unidad	CICT	Indicador	I.[PC 08.21]-16 Porcentaje de avisos de problemas significativos en animales de experimentación comunicados en un plazo no superior a un día hábil.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	No medido	
Valor objetivo	>=95%	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.				
Integridad de los datos				
Observaciones	Pendiente hasta la redefinición del proceso PC 8.21 Mantenimiento de animales de experimentación.			

Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica en programa PETRUS tramitación de expedientes 57732, fecha de solicitud del usuario 27/04/13, fecha de realización del servicio 29/04/13, dos días. Expediente 54751, fecha de solicitud del usuario 21/01/13 fecha de realización del servicio 01/02/13, 9 días.			
Observaciones				



Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión.			
Integridad de los datos	Se verifica en programa PETRUS tramitación del expediente 58034 con fecha de solicitud del usuario 08/05/13, no se ha identificado la fecha de resolución de la incidencia que permita su verificación.			
Observaciones	Se recomienda dejar constancia de la fecha de la resolución de la incidencia que permita la verificación de su realización.			

Unidad	UTLA	Indicador	I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=95%	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 76%	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica seguimiento en las tablas de control del indicador en programa de gestión PETRUS, se dispone de la segmentación por Unidades de Gestión. Se tienen identificadas las causas del incumplimiento: dos tipos de solicitudes, unas que están planificadas para la adecuación funcional de recursos de prácticas docentes y otras que son a demanda y por tanto la fecha solicitada por el usuario no está controlada por la Unidad al no existir un plazo establecido, dependiendo de la complejidad de la adecuación funcional de los recursos solicitada.			
Integridad de los datos	Se verifica en programa PETRUS tramitación del expediente 54889, fecha de solicitud 25/01/13 y fecha de realización de la adecuación funcional 19/02/13. No se ha podido verificar la fecha solicitada por el usuario de prestación del servicio, que permita contrastarla con la fecha de realización de la prestación del servicio. Informa el responsable de la Unidad, que actualmente se están realizando ajustes en PETRUS, en el campo fecha solicitada por el usuario para la prestación del servicio, para asegurar la integridad de la fecha introducida por el usuario.			
Observaciones	Se recomienda la tramitación de una No Conformidad Interna para realizar un análisis las causas del incumplimiento y la implantación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas detectadas.			



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SINF	Descripción	Q	S	Ver en informe de Proceso PC04

Unidad	CICT	Descripción	Q	S	Ver informe de Proceso PC04

Unidad	UTLA	Descripción	Q	S	Ver informe de Proceso PC04



3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de asistencia técnica y servicios TIC. Ver en informe de Proceso PC04	
UNIDADES:	▪ Servicio de Informática	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Recursos en autoservicio	
UNIDADES:	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica	RESPONSABLE	▪ Directora del Centro de Instrumentación Científico - Técnica
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	Se realiza con el apoyo técnico del SPE.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	Si
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala likert de carácter cualitativo
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Apoyo Técnico SPE
Integridad en los datos	Se realiza con el apoyo técnico del SPE.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Apoyo Técnico SPE
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Informe resultados primer semestre. Nueva implantación 2013	Análisis y evolución (estudios comparativos)	Nueva implantación 2013
		Existencia informe resultados	Nueva implantación 2013



		Difusión de resultados (carácter interno)	Nueva implantación 2013
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	Nueva implantación 2013
Observaciones Generales:			

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Servicios instrumentales	
UNIDADES:	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica	RESPONSABLE	▪ Directora del Centro de Instrumentación Científico - Técnica
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	Se realiza con el apoyo técnico del SPE.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	Si
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala likert de carácter cualitativo
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Apoyo Técnico SPE
Integridad en los datos	Se realiza con el apoyo técnico del SPE.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Apoyo Técnico SPE
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Informe de resultados primer semestre. Nueva implantación 2013	Análisis y evolución (estudios comparativos)	Nueva implantación 2013
		Existencia informe resultados	Nueva implantación 2013
		Difusión de resultados (carácter interno)	Nueva implantación 2013
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	Nueva implantación 2013
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. (Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia, Apoyo a la Investigación)	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Funcional de Técnicos de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de calidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuesta es adecuada, si bien se recomienda alinear los ítems de la encuesta con los factores de calidad en la prestación del servicio. Se dispone de una encuesta por tipología de servicio prestado: Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la docencia y Apoyo a la investigación.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	Encuesta de satisfacción general
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala likert con 5 niveles cualitativos
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Informático: programa de gestión PETRUS
Integridad en los datos	La gestión de la encuesta a través del programa PETRUS, asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Automático: programa PETRUS
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Si bien se realizan informes, no se realizan comparativas ni se dispone de resultados segmentados por Unidades de Gestión, que permita establecer	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI (no sean identificado estudios comparativos)
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y	No se han



	mejoras.	acciones de mejora	identificado.
Observaciones Generales:	Se recomienda alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado y disponer de segmentación por unidades de gestión, que permita establecer mejoras.		