



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2013.	
PROCESO CLAVE	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	07/11/2013
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador del Proceso Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Audidores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno y M^a. Carmen López Asperilla.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez.

INFORME GENERAL

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: GESTIÓN DEL SISTEMA.	
Procesos de la Unidad	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).
Indicadores. Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de según la fecha de auditoría e integridad de los datos.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, no alcanzándose el objetivo en el único indicador que lo tiene establecido, se realiza una observación respecto al mismo. ▪ Se ha evidenciado la correcta integridad de los datos, si bien se realiza una observación respecto a un indicador.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre el indicador I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes. Se recomienda dejar constancia de la fecha de la resolución de la incidencia que permita la verificación de su realización. 2. Sobre el indicador I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. 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.
Quejas y sugerencias. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver informe de proceso PC04
Observaciones/ Recomendaciones	
Encuestas post-servicios. Verificación de las mediciones de encuestas post-servicios que proceda.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las tres encuestas post-servicio que están programadas: Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia y Apoyo a la Investigación, la metodología aplicada, automatización de envío y recepción, la representatividad, garantías de anonimato y seguimiento.
Observaciones/ Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda para las tres encuestas alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado y disponer de segmentación por unidades de gestión, que permita establecer mejoras.

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS**

Unidad	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).
Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	
Valoración.	▪ Ver informe proceso PC04
Observaciones/ Recomendaciones	