

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2013.

PROCESO CLAVE	PC08 – Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/01/2014
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Roberto Fornes de la Casa. ▪ Maria del Carmen Higuera Herrador. ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Maria del Carmen López Asperilla. ▪ Francisco David Susí García (Coordinador).
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Informática. Adelaida Cabrero Bueno, Jefa del Servicio de Informática. ▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica. Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica del CICT. ▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Coordinador de Calidad de la UTLA.

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.

1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.

- No están pendientes de verificación no conformidades para esta Unidad en este proceso.

2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados. No obstante se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:
- **PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. (CICT)**

1. Se propone la revisión del Flujograma referente al PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad docente e investigadora, de forma que quede reflejado el registro de incidencias R.[PC 08.2]-13 en el mismo.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifican las mediciones y el cumplimiento de todos objetivos de los indicadores, valorándose positivamente los niveles de eficacia en los plazos de gestión y el nivel de estudios si fallos por errores operativos. Se realiza la siguiente recomendación.
- **Indicador I.[PC 08.2]-13: Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.**
- Se recomienda, tal como indica la Unidad, que se establezca un valor objetivo, una vez verificado en el siguiente ciclo de gestión el nivel de eficiencia alcanzado en éste.



4. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA.

- Sin especificaciones.

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. (CICT)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada, Directora Técnica del CICT ▪ Rubén Martínez Romero. Técnico del CICT. ▪ Oscar del Pico Hualde. Técnico del CICT. ▪ Ana Jiménez Jiménez. Técnico del CICT.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Francisco David Susí García.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
<p>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.</p>

VERIFICACIÓN:
<p>EL proceso de auditoría se inicia a las 12:30 horas del día 22/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del Centro de Instrumentación Científico Técnica.</p> <p><u>Evidencias. Actividades de verificación.</u></p> <p>Se verifica la medición de indicadores asociados al proceso así como el cumplimiento de los objetivos, en su caso, propuestos para cada uno de ellos como se detalla a continuación:</p> <p>INDICADORES</p> <p>1. I.[PC 08.2]-09: Total uso valorado económicamente de los recursos del CICT. Medición anual: 23.819,9€ Observación: la medición de este indicador además se desglosa en la plataforma de gestión de forma muy detallada, llegándose a conocer al detalle el uso por tipo de recurso, servicio y mes del año natural.</p> <p>2. I.[PC 08.2]-10: Número de servicios prestado. Medición anual: 4.866 Observación: el indicador, con respecto a la medición de 2012, se ha visto incrementado en 766 servicios más. La unidad, además, puede obtener la información de mediciones en su plataforma de gestión con un desglose que lleva hasta el tipo de recurso, servicio y mes del año natural.</p> <p>3. I.[PC 08.2]-11: Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles. Medición anual: 89.06% Valor objetivo: >=70% Observación: Se han registrado un total de 786 solicitudes a demanda anuales. En el análisis del indicador se observa que existe una solicitud registrada a finales de 2012, resolviéndose en los primeros días hábiles de 2013, por lo que también se ha contabilizado a efectos de medición del indicador.</p>



4. I.[PC 08.2]-12: Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.

Medición anual: 97.09%

Valor objetivo: >=80%

Observación: La responsable de la unidad indica que se cuenta con 95 recursos. Este indicador hace referencia al número de días hábiles en los que cada recurso ha estado en funcionamiento. Se trata de un indicador de nueva medición en 2013, lo que propicia que el equipo de trabajo no se plantee de momento la actualización del valor objetivo a uno superior hasta conocer la tendencia del mismo.

5. I.[PC 08.2]-13: Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.

Medición anual: 0.51%

Valor objetivo: <=5%

Observación: El número de errores anuales ha sido de 4 de un total de los 786 servicios a demanda prestados. En el primer semestre fueron 3 los errores registrados de un total de 446 servicios. Por su parte, desde el CICT se analizaron las causas que propiciaron la ocurrencia de estos errores y se pusieron en marcha las medidas oportunas para evitarlos en el futuro. En el segundo semestre, el número de errores descendió hasta 1 de un total de 340 servicios. En este sentido, desde la dirección técnica del CICT se manifiesta que las causas de este error están controladas para que no vuelva a producirse en el futuro.

6. I.[PC 08.2]-14: Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 ó menos días hábiles.

Medición anual: 87.35% de las solicitudes tramitadas de 0 a 2 días. 97.59% tramitadas de 0 a 5 días.

Valores objetivo: 80% de las solicitudes tramitadas de 0 a 2 días. 90% tramitadas de 0 a 5 días.

Observaciones: Un total de 145 altas se realizaron dentro de los dos días desde que se solicitaron. 162 se hicieron dentro de los cinco días. Tan sólo cuatro de las 166 solicitudes totales se han producido fuera de plazo. Según se manifiesta por parte de la dirección **técnica** del CICT, las cuatro solicitudes están identificadas y analizadas.

Nota de Auditores: Los indicadores incorporados en la documentación del proceso Gestión del Mantenimiento de Animales de Experimentación (PC 08.21), no se auditan por no estar en vigor, debido a la revisión general del proceso por apertura del nuevo centro del animalario.

GESTIÓN DEL PROCESO.

Se verifica la trazabilidad del proceso y existencia de registros asociados al mismo a través del seguimiento de los siguientes expedientes:

SOLICITUD DE SERVICIO:

Expediente observado: 1933, con fecha de 21/10/2013. Se trata de la solicitud de un trabajo por parte del profesor Jorge Rodríguez Navarro, de la Universidad de Granada (usuario externo).

El 23/10 se acepta y se comunica al usuario que se está pendiente de muestras. Al día siguiente, 24/10 se reciben las muestras. El 28/10 se resuelve la solicitud. Este expediente, además se corresponde con la factura 5126 expedida por el centro, cuyo montante económico, calculado automáticamente por la plataforma de gestión, asciende a 25,20€.



En el expediente se observan los registros R.[PC 08.2]-09, R.[PC 08.2]-10, R.[PC 08.2]-11, R.[PC 08.2]-12 y R.[PC 08.14].

Sin embargo, la responsable de la unidad manifiesta que se debe realizar una revisión urgente del registro R.[PC 08.2]-14, ya que no es operativo y en este sentido, asegura que ya se ha solicitado su revisión, quedando confirmado con coordinación técnica del SIGC-SUA.

Por otra parte, no se contempla, siguiendo el flujograma del proceso, la existencia del registro R.[PC 08.2]-13 Registro de Incidencias. Durante la auditoría, al seguir el flujograma, se observa que este registro no está reflejado, por lo que se aconseja verbalmente la oportuna revisión del mismo para incorporarlo.

SOLICITUD DE AUTOSERVICIO:

Expediente observado: 6149, solicitado el 26/11/2013 por Francisco Hueso. Se trata de un servicio que se acepta de forma automática. El usuario accede a los equipos y se le factura (nº de factura 5553) por un importe (auto calculado) de 10.74€.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifican las mediciones y el cumplimiento, en general, de todos objetivos de los indicadores, valorándose positivamente los niveles de eficacia en los plazos de gestión y el nivel de estudios si fallos por errores operativos. Respecto a este último se recomienda, tal como indica la Unidad, que se establezca un valor objetivo, una vez verificado en el siguiente ciclo de gestión el nivel de eficiencia alcanzado en éste.
2. Se propone la revisión del Flujograma referente al PC08.2 "Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad docente e investigadora, de forma que quede reflejado el registro de incidencias R.[PC 08.2]-13 en el mismo. Este registro parece lógico que aparezca en el caso de que se detecte una incidencia.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

Verificación de las recomendaciones y observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa e Interna.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Sin especificaciones.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013

Sin especificaciones.