


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:	22/01/2014-30/01/2014
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco David Susí García (Coordinador). ▪ Antonio Martínez Olea. ▪ Roberto Fornes de la Casa. ▪ Maria del Carmen Higuera Herrador. ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ Maria del Carmen López Asperilla. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
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.

UNIDAD FUNCIONAL DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.
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, destacándose el valor que está aportando la herramienta de gestión que la Unidad ha implantado y sigue desarrollando.

3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.

- Se verifica la medición de los indicadores y, con carácter general, la consecución y cumplimiento de los objetivos de éstos, salvo los indicados en observaciones. Se destaca el nivel de eficacia conseguido en los plazos de tramitación de asistencias técnicas.
- **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.**

1. Se recomienda a la Unidad que se establezcan las mejoras necesarias que aseguren el cumplimiento del objetivo anual del indicador.

Si bien la desviación es tan sólo de 1% y está referido a un plazo de gestión comprometido por la Unidad, se estima la valoración interna de las desviaciones por puestos a efectos de determinar el mayor nivel de concreción en la aplicación de las mejoras que se adopten. Se hace especialmente necesaria la mejora si este indicador va asociado a un compromiso de calidad.



■ **I 1.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.**

2. Se recomienda a la Unidad que se establezcan mecanismos de medición que permitan evidenciar la gestión del proceso, excluyendo incumplimientos derivados del momento de solicitud respecto al tiempo de realización de la práctica solicitada, que permitan la consecución del objetivo establecido en el mismo.

Dado el nivel de desviación del objetivo y por la naturaleza del indicador (en este indicador se mide del total de prácticas que se solicitan con necesidad de adecuación de recursos, qué porcentaje se realizan en tiempo y forma), se considera necesario que la Unidad (que ya lo ha analizado) tramite las mejoras mediante la identificación de una no conformidad interna que permita analizar y corregir las causas generales y desagregadas por especificidades de puestos.

3. Se recomienda implantar mecanismos tendentes a la identificación, control y seguimiento de las incidencias a la gestión de apoyo técnico instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora que permitan su análisis y, en su caso, faciliten la propuesta de las mejoras que se consideren oportunas (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 e 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.

4. Se recomienda, tal como se plantea la Unidad, que se establezca un valor objetivo para el 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”, una vez que disponen de datos en este ciclo de gestión, que a su vez indican un nivel consolidado de eficacia.

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

- Se verifica e informa del análisis y aplicación por la Unidad de las recomendaciones indicadas en el Informe de Interna anual 2013 (8).



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.

UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora (UTLA)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de investigación. ▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez. Departamento de Biología Animal, Biología Vegetal y Ecología. ▪ Manuel Jaenes Bermúdez. Departamento de Informática. ▪ Cecilia Benítez Guerrero. Departamento de Química física y Analítica. ▪ Pedro Aguilar Aguilar. Ingeniería de Telecomunicación. ▪ María Pilar Patón Raya. Física/Químicas. ▪ María Luisa Cayuela Torres. Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. ▪ M^a Carmen Higuera Herrador. ▪ M^a Carmen López Asperilla. ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS

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.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 12:00 horas del día 22/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad (laboratorio del Departamento de Biología Animal, Biología Vegetal y Ecología, en el edificio A3). El proceso de auditoría continua en el Campus de Linares a las 9:30 horas del día 30/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del laboratorio de Ingeniería en Telecomunicación.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados.

INDICADORES

Se verifica la medición de los valores anuales y la consecución de los objetivos de todos los indicadores de la Unidad.



1. Se verifica la medición del indicador I.[PC 08.2]-03 *Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)*, constatando 1428 prácticas docentes realizadas. El indicador no tiene valor objetivo. Se verifica asimismo el control e identificación de las prácticas docentes solicitadas, así como la segmentación de las mismas por unidades de gestión (departamentos).
2. Se verifica la medición anual 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*, así como su medición semestral. La medición anual obtenida (94%) no supera el objetivo establecido (95%)
En el momento de la auditoría no se pudo verificar a través de la herramienta de gestión la identificación de las solicitudes cerradas en el plazo superior a 7 días laborables (4 de un total de 78 no resueltas en plazo).
3. Se verifica la medición del 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*, así como sus mediciones trimestrales. En concreto, se comprueba que el 79% de asistencias técnicas han sido finalizadas en 2 días hábiles desde su tramitación; el 91% en 5 días hábiles; el 94%, en 10 días hábiles; y el 97%, en 20 días hábiles.
En el momento de la auditoría no se pudo verificar a través de la herramienta de gestión la identificación de las asistencias técnicas finalizadas en un plazo superior a 20 días hábiles desde su tramitación (2 de 78 asistencias solicitadas).
4. Se verifica la medición anual (12%) del indicador I.[PC 08.2]-06 *Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes*, así como su medición semestral. El indicador no tiene valor objetivo. Se verifica asimismo el control de las incidencias resueltas, así como la segmentación de las mismas por unidades de gestión (departamentos).
5. Se verifica la medición anual y semestral del indicador I.[PC 08.2]-07 *Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes*. La medición anual obtenida es de 80% (1390 prácticas con necesidad de adecuación funcional de un total de 1731 han sido realizadas en tiempo y forma), por lo que no se cumple el objetivo establecido (95%).
6. Se verifica el indicador I.[PC 08.2]-08 *Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación*, se verifica el valor anual en un 23%, de un total de 2266 solicitudes anuales 535 corresponden a investigación. Se verifica asimismo el control e identificación de las prácticas docentes solicitadas, así como la segmentación de las mismas por unidades de gestión (departamentos).

GESTIÓN DEL PROCESO

PUESTO: DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA ANIMAL, BIOLOGÍA VEGETAL Y ECOLOGÍA

Se realiza la trazabilidad del proceso a través de dos solicitudes:

- Solicitud nº 62099 referida a una solicitud de prácticas docentes. Fecha de la solicitud: 28/11/2013; fecha solicitada para la realización de la práctica: 04/12/2013 y fecha de finalización: 04/12/2013. Se comprueban los correos de entrada de la solicitud y de comunicación al usuario de que el procedimiento ha concluido. También se verifica el registro de la programación de actividades de prácticas docentes, comprobando en la web del departamento la programación cuatrimestral; el histórico de este registro se guarda en Dropbox.



- Solicitud nº 59060 referida al mantenimiento correctivo. Se trata de una actividad que sólo requiere recursos internos (reposición de tubos fluorescentes). Fecha de solicitud: 02/07/2013; fecha solicitada: 02/07/2013 y fecha de finalización de la actuación: 19/07/2013. Como se puede ver, la fecha de finalización es posterior a la fecha solicitada; no existen notas/observaciones/correos con el usuario comunicando la incidencia y el por qué se retrasó el plazo de cumplimiento.

Se verifica la medición de indicadores:

I.[PC 08.2]-03 178 solicitudes

I.[PC 08.2]-04 87% (7 de 8 solicitudes realizadas en plazo). Objetivo no cumplido (95%)

I.[PC 08.2]-05 37%, 75%, 875 Y 100% solicitudes cumplidas en plazo de 2, 5, 10 y 20 días respectivamente

I.[PC 08.2]-06 46% de un total de 15 solicitudes 7 no necesitan mantenimiento correctivo

I.[PC 08.2]-07 68% No cumplido valor objetivo (95%)

I.[PC 08.2]-08 30% de un total de 311 solicitudes 96 corresponden a actividad investigadora

PUESTO: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio de gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora a través de los registros e indicadores asociados a las siguientes actividades asignaturas auditadas a través de la aplicación Petrus:

1. Solicitud nº 62560 (no programada) de revisión de los equipos de laboratorio para realización de examen (laboratorio 5, aula A3-176), del profesor I.P.C., de 16/12/2013.

2. Solicitud nº 62372 (programada) de preparación de equipos para práctica de desmontaje y montaje (se necesitan herramientas para el desarrollo de la práctica) (laboratorio 4, aula 170-A3), del profesor A.F.H., de 9/12/2013.

En concreto, se procede a la verificación de los siguientes aspectos en relación con el primero de los expedientes auditados:

- Se comprueba la existencia en el expediente del registro *R-[PC 08.2]-09 Registro de solicitudes electrónicas de servicios de apoyo a la docencia/investigación o por otros medios*, de 16/12/2013, en que se solicita la revisión de los equipos de laboratorio para la realización de un examen. Se constatan las correspondientes verificaciones técnicas (*R-[PC 08.2]-11 Registro de verificaciones o calibraciones de los equipos principales y auxiliares*) de equipos de acuerdo a la solicitud planteada.

- Se verifica la detección de una incidencia que origina a su vez una solicitud de mantenimiento correctivo debido a que uno de los equipos (PC123) no funciona correctamente (*R-[PC 08.2]-12 Base de datos propia: datos y seguimiento de actividad*). Solicitud de mantenimiento correctivo 62606 de 17/12/2013 (*R-[PC 08.2]-13 Registro de incidencias*).

- Se verifica la realización del registro *R-[PC 08.2]-15 Registro de resolución práctica de consultas técnicas*, de 18/12/2013, día en que se realizó el examen.

Respecto al segundo de los expedientes auditados:



- Se verifica en primer lugar, al tratarse de una actividad programada, la programación de actividades prácticas correspondientes (*R-[PC 08.2]-08 Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras*), en concreto, las horas prácticas asignadas en horario de la asignatura Arquitectura de ordenadores, del Grado en Informática (1º cuatrimestre), a través del histórico de prácticas programadas curso académico 2013/14. Se comprueba la existencia en el expediente del registro *R-[PC 08.2]-09 Registro de solicitudes electrónicas de servicios de apoyo a la docencia/investigación o por otros medios*, de 9/12/2013, en que se solicita la preparación de equipos para montaje.

- Se constatan las correspondientes verificaciones técnicas (*R-[PC 08.2]-11 Registro de verificaciones o calibraciones de los equipos principales y auxiliares*) de equipos de acuerdo a la solicitud planteada, así como la inexistencia de incidencias (*R-[PC 08.2]-12 Base de datos propia: datos y seguimiento de actividad*) en la preparación de las práctica docente programada.

- Se verifica la realización del registro *R-[PC 08.2]-15 Registro de resolución práctica de consultas técnicas*, de 10/12/2013.

PUESTO: DEPARTAMENTO DE QUÍMICA FÍSICA Y ANALÍTICA

Para comprobar la trazabilidad del proceso PC 08.2 en el departamento de Química Física y Analítica se han comprobado dos solicitudes:

- Solicitud nº 60647 de Apoyo a prácticas docentes solicitada el 14 de octubre de 2013 para todo el primer cuatrimestre, la cual fue cerrada el 17 de diciembre de 2013, la cual si precisaba de la presencia del técnico pero no requiere recursos técnicos instrumentales.

- Solicitud nº 58325 de Apoyo a la investigación para el uso de nitrógeno líquido, fue solicitada el 21 de mayo de 2013 y cerrada el 22 de mayo de 2013.

Se verifica así mismo la publicación del calendario con los horarios de apoyo a la docencia segmentados semanalmente en la página del departamento por imposibilidad de adaptarlo al formato de aplicación PETRUS.

En relación con los indicadores cumplen con los objetivos excepto el I.[PC08.2]-07 con un 82 %.

Así mismo he comprobado su accesibilidad a las normativas y documentación de los procesos de su Unidad.

El proceso de auditoría se inicia a las 9:30 horas del día 30/01/2014 con la reunión inicial en las dependencias del laboratorio de Ingeniería en Telecomunicación,

PUESTO: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados en el programa de gestión PETRUS.



Expediente nº 62566 de Apoyo a la Docencia, fecha de solicitud: 16/12/13, Fecha de finalización de la solicitud 19/12/13. El responsable de la gestión informa que el docente en este expediente no especificó la fecha solicitada para la realización de la prestación del servicio.

Consta en el expediente descripción de la prestación del Servicio: montaje y conexión de unos altavoces salida del estudio de la mesa de mezclas.

Consta copia de correo electrónico de solicitud de la prestación del servicio y correo de la finalización del servicio. Se contrasta las fechas.

Se dispone de horarios y programación de actividades docentes del primer cuatrimestre del curso 2013/14 y un histórico.

Se dispone del Catálogo de equipos e Instrumentación Científico Técnico

Se consulta expediente de 7376 de 2013 de verificación: Comprobación que hay suficientes cables en caja de alumnos.

Se verifica expediente 61996 de fecha 26/11/13, del docente iniciales: FJSR, con descripción de la incidencia y su finalización el 29/11/13

Se verifica expediente 62259 de Resolución Práctica de Consulta: fecha de solicitud 03/12/13 y fecha de finalización de la consulta el mismo día 03/12/13. Se dispone de copia de los correos electrónicos de la solicitud y de finalización del servicio. Se contrasta las fechas.

PUESTO: LABORATORIO DE FÍSICA/QUÍMICAS.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados en el programa de gestión PETRUS.

Expediente 59549 de Apoyo a la Docencia, fecha de solicitud 09/09/13, fecha solicitada para la prestación del servicio 12/09/13 y fecha de finalización de la prestación del servicio 11/09/13. Descripción: montaje de material para práctica.

Se dispone de copia del correo electrónico de solicitud y correo de finalización de la prestación del servicio, se contrasta las fechas.

Se dispone de horarios y programación de actividades docentes del primer cuatrimestre del curso 2013/14 y un histórico.

Se dispone del Catálogo de equipos e Instrumentación Científico Técnico.

Se consulta calibración de equipo ph-metro realizado el 09/07/13.

Se consulta registro de incidencias, expediente 54521, fecha de solicitud 14/01/13, fecha de finalización 28/01/13, en este caso la incidencia tiene asociado un mantenimiento correctivo ya que no fue resuelta por el Técnico.

Se consulta expediente de Resolución Práctica de Consulta número 56260, fecha de solicitud 11/03/13, fecha solicitada para la prestación del servicio 13/03/13 y fecha de la realización de la prestación del servicio 14/03/13, descripción: asesoramiento sobre prácticas para asignación agroalimentaria. Se dispone de copia del correo electrónico de solicitud y de finalización del servicio, se contrasta las fechas.

PUESTO: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA QUÍMICA, AMBIENTAL Y DE LOS MATERIALES.

Se verifica la trazabilidad de la gestión del proceso a través de los indicadores, registros y expedientes asociados en el programa de gestión PETRUS.

Expediente 62311 de Apoyo a la Docencia, fecha de solicitud 04/12/13, fecha solicitada de prestación del servicio 05/12/13 fecha de finalización de la prestación del servicio 04/12/13, descripción: apoyo presencial



en prácticas. Se dispone de copia del correo electrónico de solicitud y de finalización de la prestación del servicio, se contrasta las fechas.

Se dispone de horarios y programación de actividades docentes del primer cuatrimestre del curso 2013/14 y un histórico.

Se dispone del Catálogo de equipos e Instrumentación Científico Técnico.

Se consulta registro de verificación de Balanza Granatario realizado con fecha 10/12/13, la última realizada en el equipo en 2013.

En 2013, no se ha gestionado en el laboratorio incidencias.

Se consulta expediente 54982 de Resolución Práctica de Consulta, fecha de solicitud 29/01/13, fecha solicitada por el docente de prestación del servicio 31/01/13 y fecha de finalización de la prestación del servicio 31/01/13, descripción: asesoramiento sobre material docente.

Se dispone de copia de correo electrónico de solicitud y de correo de finalización, se contrasta las fechas.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

1. Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, los registros asociados al mismo, la medición de los indicadores y, con carácter general, la consecución y cumplimiento de los objetivos de éstos, salvo los indicados en observaciones.
2. Se recomienda establecer las mejoras necesarias que aseguren el cumplimiento del objetivo anual 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.*
3. Se recomienda establecer, respecto al indicador I.[PC 08.2]-07 *Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes*, mecanismos de medición que permitan evidenciar la gestión del proceso, excluyendo incumplimientos derivados del momento de solicitud respecto al tiempo de realización de la práctica solicitada, que permitan la consecución del objetivo establecido en el mismo.
4. Se recomienda implantar mecanismos tendentes a la identificación, control y seguimiento de las incidencias a la gestión de apoyo técnico instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora que permitan su análisis y, en su caso, faciliten la propuesta de las mejoras que se consideren oportunas (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* e 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.*
5. Se recomienda, tal como se plantea la Unidad, que se establezca un valor objetivo para el 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", una vez que disponen de datos en este ciclo de gestión, que a su vez indican un nivel consolidado de eficacia.


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

Código:	80-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	<p>La programación de prácticas docentes e investigadoras se encuentra disponible en el área de la web de la Unidad para todo el cuatrimestre por laboratorio, de forma que cada integrante de la unidad puede acceder a su propia información. Además, se guarda el histórico de los 3 últimos cursos académicos.</p> <p>En reuniones de la unidad y por medio de correo electrónico se recuerda la obligación de mantener el histórico de este registro.</p> <p>No se acuerda el mecanismo concreto para guardar este histórico que no está disponible en la aplicación PETRUS (dropbox, agenda de Outlook, pdf,...)</p>		
Resultados de seguimiento:	Desde este ciclo de gestión 2013 se dispone de los registros históricos por departamento.		
Verificación, si procede:	Auditoría: verificada la implantación		

Código:	81-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	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)		
Actuaciones realizadas:			



Resultados de seguimiento:	No se han realizado actuaciones salvo incluir enlace web al parte de incidencias.
Verificación, si procede:	

Código:	82-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Se envía recordatorio a los usuarios de PETRUS por correo electrónico al comienzo de cada cuatrimestre. También existe un hipervínculo a la aplicación en el pie del correo electrónico.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica el hipervínculo a Petrus en el correo de solicitudes de servicio.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

Código:	83-2013	Naturaleza:	Proceso
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Se recomienda revisar el sistema de registro y acceso de las incidencias en prestación de servicios y equipos (adecuación funcional de los recursos).		
Actuaciones realizadas:	Se ha revisado el sistema y se ha incluido en la aplicación PETRUS una casilla de verificación para recursos externos.		
Resultados de seguimiento:	Asociación del recurso del sistema a la solicitud Petrus (casilla de verificación)		
Verificación, si procede:	Auditoría: Verificado e implantado		

Código:	85-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y		



	Centros de Investigación
Descripción:	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
Actuaciones realizadas:	Se está elaborando un "Tutorial de indicadores" para la cumplimentación de datos que incluye los criterios a seguir. Éstos también han sido comunicados en reuniones de la unidad y vía email.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Auditoría: en implantación

Código:	86-2013	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	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		
Actuaciones realizadas:	Hay un grupo de trabajo encargado de analizar los indicadores, y en las actas se deja constancia de las actuaciones a realizar, sin embargo no hay establecida una periodicidad en el análisis.		
Resultados de seguimiento:	Reuniones del equipo de trabajo de indicadores, procesos y análisis.		
Verificación, si procede:	Auditoría: Implantado		

Código:	87-2013	Naturaleza:	Documentación
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática / Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Tener disponible para su consulta por el personal de la Unidad la legislación aplicable al proceso		
Actuaciones realizadas:	SINF: se dispone de un repositorio de documentos en red que puede ser consultado por el personal del servicio. Además, en la web del SINF se encuentra disponible un apartado de Legislación y Normativa. UTLA: Se ha colgado en la página web de la unidad la legislación aplicable al proceso.		
Resultados de seguimiento:	SINF: Observación tanto de repositorio como de sección web. UTLA: Observación de la web de la unidad.		



Verificación, si procede:	Auditoría SINF: verificada Auditoría UTLA: verificada
----------------------------------	--

Código:	88-2013	Naturaleza:	Documentación
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática / Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Valorar la necesidad de incorporar instrucciones técnicas que permitan unificar criterios o diferenciarlos (por especificidad técnica) sobre la gestión de las actividades del proceso.		
Actuaciones realizadas:	SINF: Se ha redactado la Instrucción Técnica sobre Proyectos, otra sobre el CPD y otra sobre servicios críticos, todas ellas alojadas en el repositorio de documentos internos del servicio. UTLA: Se ha procedido a publicar en la web de la unidad un documento tutorial del proceso de gestión.		
Resultados de seguimiento:	SINF: se observa la documentación en repositorio UTLA: se observa acceso web al tutorial del proceso de gestión.		
Verificación, si procede:	Auditoría SINF: verificada Auditoría UTLA: verificada		