



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC08.GESTION DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO-CIENTÍFICO/TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN	6 DE OCTUBRE DE 2016 – 9:00
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María del Carmen López Asperilla (Auditor)</li> <li>▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador)</li> </ul>
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada (Directora Técnica del Servicio)</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de las actividades prácticas e investigadoras</li> </ul>

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad CICT, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos de forma no presencial.

#### OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

**No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

**Valoración.** No procede

**Indicadores.** Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.

**Valoración.** Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.

**Observaciones/ Recomendaciones**

**Compromisos de calidad incumplidos.** Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.

**Valoración.** El Centro de Instrumentación Científico-Técnica no presenta compromisos de calidad incumplidos en 2016, por lo que no procede su valoración.

**Observaciones/ Recomendaciones**

**Quejas y sugerencias e información directa de clientes.** Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.

**Valoración.** Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.

Se verifica la gestión de la información directa de clientes y las mejoras realizadas

**Observaciones/ Recomendaciones**



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC08.GESTION DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO-CIENTÍFICO/TÉCNICO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		6 DE OCTUBRE DE 2016 – 9:00	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María del Carmen López Asperilla (Auditor)</li> <li>Francisco David Susí García (Auditor Coordinador)</li> </ul>		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)</li> </ul>	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Natividad Paredes Quesada (Directora Técnica del Servicio)</li> </ul>
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.		De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.		Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.		Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.		De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.

### 1.-No Conformidades.

No procede. El Centro de Instrumentación Científico-Técnica no presenta ninguna no conformidad durante el presente ciclo de gestión, ni pendiente de cerrar de ciclos de gestión anteriores



## 2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Sí	No	
I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	>= 70%	Semestral	X		
I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	>=80%	Semestral	X		
I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	<= 5%	Semestral	X		
I.[PC 08.2]-14.1 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	>= 80%	Semestral	X		
I.[PC 08.2]-14.2 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	>=90%	Semestral	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	El Centro de Instrumentación científico-técnico ha medido la totalidad de sus indicadores, superando los valores objetivos de forma ostensible.				

## 3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

Compromiso de calidad incumplido 2015	Indicador asociado	Objetivo	Valor obtenido 2015	Plan de Acción		Descripción	Previsión de resultados 2016 (en relación con el indicador asociado)
				Sí	No		
No Existen							
<b>Valoración de auditoría</b>	No existen compromisos de calidad incumplidos en el periodo auditado.						

## 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
No Existen						
<b>Valoración de auditoría</b>	No existen quejas.					



Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
No Existen formalmente						
<b>Valoración de auditoría</b>	Las sugerencias, junto con la información directa de clientes es analizada por el Centro en reuniones que mantienen con usuarios y potenciales usuarios. Éstas quedan reflejadas en su memoria de seguimiento					

Información directa de clientes	Canal de Entrada	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	
	Reuniones por áreas del CICT con usuarios y potenciales usuarios de la UJA	Figura en la Memoria de seguimiento de las reuniones	X		Se valora positivamente estas reuniones con grupos focales.
<b>Valoración de auditoría</b>	Muy positiva pues permite conocer las necesidades de los clientes y, en caso de no poder satisfacerles tienen una comunicación más directa y personalizada.				