



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.
FECHA DE REALIZACIÓN :	6 DE OCTUBRE DE 2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen Higuera Herrador (Auditora) ▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador)
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marina Gómez Torres
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente a la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

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 Los datos segmentados manifiestan un incumplimiento parcial del indicador I.[PC 08.2]-06.1 en el laboratorio de Física/Químicas, en tanto que su objetivo es del 35% y el valor aportado es del 0%.

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

Valoración. la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación a 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. No se ha registrado ningún tipo de queja ni de sugerencia, formal y/o de otras fuentes de información, por lo que no procede su verificación.

Observaciones/ Recomendaciones



INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.	Miércoles, 21 de septiembre – 9 horas		
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen Higuera Herrador (Auditora) ▪ Francisco David Susí García (Auditor Coordinador) 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marina Gómez Torres
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 existen.



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.
			Si	No	
I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	>=95%	Semestral	X		
I.[PC 08.2]-06.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=35%	Trimestral	X		
I.[PC 08.2]-06.2 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=55%	Trimestral	X		
I.[PC 08.2]-06.3 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=70%	Trimestral	X		
I.[PC 08.2]-06.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	Trimestral	X		
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	>=95%	Semestral	X		
Valoración de auditoría	<p>Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso " PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico técnico" referidos a la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016. En este sentido, cada uno de los indicadores muestra un valor global del 100%.</p> <p>No obstante, los datos segmentados manifiestan un incumplimiento parcial del indicador I.[PC 08.2]-06.1 en el laboratorio de Física/Químicas, en tanto que su objetivo es del 35% y el valor aportado es del 0%.</p>				



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							
Valoración de auditoría		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						
Valoración de auditoría		No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.				

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						
Valoración de auditoría		No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.				

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	
No Existen					
Valoración de auditoría		No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información.			