



| INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016. |   |
|---|---|
| PROCESO CLAVE   | PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO   |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:                       | 06/02/2017 – 11:00 horas  |
| AUDITORES :   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA</li> </ul>   |
| RESPONSABLE DE UNIDAD:                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARINA GÓMEZ TORRES</li> </ul>   |
| PROCESOS DE LA UNIDAD                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</li> </ul> |

| OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS  |   |
|--|---|
| <b>1.- No conformidades.</b> Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.  |   |
| Valoración.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No procede</li> </ul>  |
| Observaciones/ Recomendaciones   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No procede</li> </ul>  |
| <b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios,</b> a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”. |   |
| Valoración.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>   |
| Observaciones/ Recomendaciones   |   |
| <b>3.- Indicadores.</b> Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.  |   |
| Valoración.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</li> </ul> |
| Observaciones/ Recomendaciones   | Se recomienda el análisis de la oportunidad de ajuste de valores objetivo a la capacidad real del proceso.  |
| <b>4.- Quejas y sugerencias e información directa de clientes.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.   |   |
| Valoración.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias e información directa de clientes recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> </ul>  |
| Observaciones/ Recomendaciones   |   |
| <b>5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.</b>                                |   |
| Valoración.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la implementación de las mejoras y observaciones del IAE, IAS e IAA.</li> </ul>  |
| Observaciones/ Recomendaciones   |   |
| <b>6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y</b>   |   |


**sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Valoración.</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la interiorización del análisis</li> </ul> |
| <b>Observaciones/ Recomendaciones</b> |   |

7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del **Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA**. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Valoración.</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la plena operatividad del recurso [Sistema Informático de Medición de Indicadores - PETRUS]</li> </ul> |
| <b>Observaciones/ Recomendaciones</b> |   |


**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

| <b>INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.</b>   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>PROCESO CLAVE</b>   |   | PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO   |   |
| <b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>   |   | 06/02/2017 – 11:00 horas  |   |
| <b>EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:</b>   |   | Auditor/a coordinador/a de proceso: Francisco David Susí García<br>Auditor/es: Francisco David Susí García  |   |
| <b>UNIDAD:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UTLA)</li> </ul>  | <b>RESPONSABLE</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres</li> </ul> |
| <b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA</b>  |   | <b>ALCANCE</b>  |   |
| <b>1.- Verificación y cierre de No Conformidades</b>   | No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.  | De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).              |   |
| <b>2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b>                            | La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". | Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.  |   |
| <b>3.- Indicadores</b>   | Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.   | Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.   |   |
| <b>4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes</b>   | Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).  | Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad). |   |
| <b>5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.</b> | Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.                                | Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.  |   |
| <b>6.- Análisis de</b>   | Análisis de las Unidades sobre el   | Todos las Unidades con participación  |   |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>resultados.</b>  | seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.  | en el SIGC-SUA.  |
| <b>7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.</b> | Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del <b>Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.</b> Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan. | Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén. |

#### RELACIÓN DE PERSONAS AUDITADAS DURANTE LA AUDITORÍA

- **Marina Gómez Torres** (Técnico Especialista de Laboratorio – Departamento de Química, Física y Analítica) (Responsable de Calidad de la Unidad) – [mgtorres@ujaen.es](mailto:mgtorres@ujaen.es) / 953212722
- **Cecilia Benitez Guerrero** (Técnico Especialista de Laboratorio – Departamento de Química, Física y Analítica) – [cbenitez@ujaen.es](mailto:cbenitez@ujaen.es) / 953213359

#### 1. Verificación de No Conformidades

| NO CONFORMIDAD AUDITADA                       |  |
|---|--|
| <b>CÓDIGO</b>                                 |  |
| <b>PROCESO SIGC-SUA</b>                       |  |
| <b>PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN</b> | No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre. |

#### 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.       |  |
|---------------------------------|--|
| <b>PROCESO ESPECÍFICO</b>       | PC08.2 – Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico   |
| <b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</li> </ul> |
| <b>AUDITORES</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francisco David Susí García (Coordinador Proceso)</li> </ul>  |

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 horas del Lunes, día 6 de febrero de 2017 en las dependencias del Departamento de Química, Física y Analítica (A2-220)

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de dos expedientes de PETRUS: 85476 y 81386.

Se verifica la trazabilidad del proceso PC08.2 Prestación de Servicios de Apoyo Científico-Técnico a través del **expediente 85476** (Apoyo a la Docencia), con fecha de solicitud de 09/11/2016 y finalización el 22/12/2016.



Las tareas realizadas por el servicio y unidad consisten en la presencialidad, preparación, montajes y puesta a punto de la instrumentación necesaria para la realización de las prácticas docentes de OBL, según los horarios publicados por la facultad. Se verifica la existencia de los registros asociados al proceso:

- R.[PC 08.2]-02: copias de correos de solicitud y finalización de la tarea.
- R.[PC 08.2]-07: programación de actividades prácticas docentes e investigadoras (horarios + histórico de horarios).
- R.[PC 08.2]-09: catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica (PETRUS -> Catálogo).
- R.[PC 08.2]-10: registro de verificaciones de los equipos principales y auxiliares (PETRUS -> Verificación).
- R.[PC 08.2]-11: base de datos propia (PETRUS).
- R.[PC 08.2]-12: registro de incidencias (PETRUS -> Incidencias).
- R.[PC 08.2]-13: registro de resolución práctica de consultas técnicas (PETRUS -> Tareas Realizadas).

También se verifica la trazabilidad del proceso PC08.2 a través de la consulta del **expediente 81386** (Apoyo a la Investigación), con fecha de solicitud 04/04/2016 y finalización el 05/04/2016. Se trata de la reserva del espectrometro UV-Vis por un doctorando que necesita medir unas muestras durante una jornada de 4 horas.

Del mismo modo, se verifica la existencia de la totalidad de los registros asociados al proceso indicados anteriormente.

Se verifica por tanto la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos.

### 3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

| Indicador  | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido |    | Observaciones:<br>No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. |
|--|----------|--------------------------|----------|----|---|
|  |          |                          | Si       | No |   |
| I.[PC 08.2]-08 - Porcentaje de adecuación funcional de Recursos para prácticas docentes.<br><i>Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.</i> | >=95%    | Semestral                | <b>X</b> |    | Medición 2016: 99%  |
| I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).  | NP       | Anual                    |          |    | Medición: 1692  |
| 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                | <b>X</b> |    | Medición: 98%   |
| I.[PC 08.2]-06.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.  | >=35%    | Trimestral               | <b>X</b> |    | Medición: 74%   |
| I.[PC 08.2]-06.2 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.  | >=55%    | Trimestral               | <b>X</b> |    | Medición: 95%   |
| I.[PC 08.2]-06.3 Porcentaje de asistencias técnicas  | >=70%    | Trimestral               | <b>X</b> |    | Medición: 98%   |



|  |  |            |   |  |               |
|--|--|------------|---|--|---------------|
| finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.   |  |            |   |  |               |
| I.[PC 08.2]-06.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=80%  | Trimestral | X |  | Medición: 98% |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes               | NP   | Semestral  |   |  | Medición: 15% |
| I.[PC 08.2]-15 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.   | NP   | Anual      |   |  | Medición: 31% |
| <b>Valoración de auditoría</b>   | La totalidad de indicadores del proceso ha sido medida por la Unidad, obteniendo resultados de cumplimiento de todos aquellos que tienen valores objetivo establecidos. En este sentido se hace hincapié en la oportunidad de valorar el valor objetivo del indicador I.[PC 08.2]-08, con compromiso de calidad asociado, cuyo valor objetivo se sitúa en igual o superior al 95%, obteniéndose por segundo ciclo de gestión consecutivo una medición muy superior, que refleja la capacidad real del proceso. |            |   |  |               |

### Compromisos no integrados (No existen)

| Compromiso NO Integrados SIGC-SUA | Nombre_Indicador | Valor objetivo | Cumplido |    | Observaciones:<br>No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, |
|-----------------------------------|------------------|----------------|----------|----|--|
|                                   |                  |                | Sí       | No |  |
|                                   |                  |                |          |    |  |

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 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> |                    |    |   |                    |    |  |

| 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                     |                    |    |   |                    |    |  |
| <b>Valoración de auditoría</b> |                    |    |   |                    |    |  |

| Información directa de clientes                 | Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información) | Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...) | Mejoras realizadas |    | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas          |
|---|--|---|--------------------|----|---|
|   |  |   | Sí                 | No |   |
| Sugerencia: Es confuso que en el sistema PETRUS | Encuesta de Satisfacción   | Se acepta la sugerencia y se procede a estudiar la posible mejora a   | X                  |    | Se verifica la mejora en la visualización gráfica del botón |



|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| haya que confirmar la solicitud y se resalte tan poco que apenas se ve. |   | realizar.<br><br>Se resalta el botón de confirmación de las solicitudes. (Evidenciar) |  | de "CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD", resaltado con un recuadro y con un color de fondo distintivo. |
| <b>Valoración de auditoría</b>  | La unidad ha implementado las acciones necesarias de una sugerencia canalizada a través de la Encuesta de Satisfacción. Una vez valorada la oportunidad y viabilidad de la propuesta que el usuario realizaba, se ha materializado en la aplicación informática que da soporte al proceso de prestación de servicios de apoyo científico/técnico. |   |  |   |

## 5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

### 5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

No Procede

### 5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

|                                   |   |                    |             |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------|
| <b>Código:</b>                    | <b>170-2016-AIS</b>   | <b>Naturaleza:</b> | Indicadores |
| <b>Proceso:</b>                   | PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora   |                    |             |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.   |                    |             |
| <b>Descripción:</b>               | Se observa el ajuste general de los valores objetivo de los distintos indicadores, si bien el indicador I.[PC 08.2]-08 en sus cuatro apartados presenta mediciones muy superiores al objetivo establecido, se recomienda la continuidad de análisis en el futuro por si fuese viable el establecimiento de valores objetivos más acordes a la capacidad real del proceso, ya que las alegaciones presentadas durante la visita de auditoría invitan a no modificarlos en la actualidad. |                    |             |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Seguimiento por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis  |                    |             |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Se establece el estudio del seguimiento del indicador en ciclos de gestión posteriores, no considerándose adecuado aumentar el valor de dicho indicador.  |                    |             |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | No procede  |                    |             |



|                                   |   |                    |          |
|-----------------------------------|---|--------------------|----------|
| <b>Código:</b>                    | <b>171-2016-AIS</b>   | <b>Naturaleza:</b> | Formatos |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico   |                    |          |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.   |                    |          |
| <b>Descripción:</b>               | Se recomienda a la unidad que revise la documentación de los formatos de los que realmente son propietarios con el objeto de mantener la documentación del sistema actualizada. |                    |          |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Revisión de los formatos por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis   |                    |          |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Se modifica el flujograma del proceso PC08 y se establece continuar con su actualización en el siguiente ciclo de gestión.  |                    |          |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Se verifica la modificación del flujograma y la actualización en la documentación vigente del proceso.  |                    |          |

|                                   |   |                    |                                |
|-----------------------------------|---|--------------------|--------------------------------|
| <b>Código:</b>                    | <b>172-2016-AIS</b>   | <b>Naturaleza:</b> | Encuestas Satisfacción General |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico   |                    |                                |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.   |                    |                                |
| <b>Descripción:</b>               | Se recomienda el análisis del Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción General por parte de la Unidad con el objetivo de poder valorar los resultados obtenidos por la Unidad en el primer semestre de 2015 y, en su caso, implantar acciones de mejora para mejorar los índices de participación en la misma.  |                    |                                |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Se analizan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción basándonos en los conocimientos adquiridos en el curso "Procedimientos generales y específicos en los laboratorios (Valoración y revisión de los sistemas de gestión de la calidad)" y se determina modificar los destinatarios de la encuesta, acotándolos a aquellos que hacen uso activo del portal. |                    |                                |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Establecimiento de la mejora.   |                    |                                |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Se verifica mediante la realización de las actuaciones necesarias en la plataforma que da soporte al proceso, de forma que ahora se pueden exportar los usuarios reales. Se elaborará una muestra selectiva representativa y se esperan resultados para analizar la mejora en el siguiente ciclo de gestión.  |                    |                                |





|                                   |   |                    |   |
|-----------------------------------|---|--------------------|---|
| <b>Código:</b>                    | <b>173-2016-AIA</b>   | <b>Naturaleza:</b> | La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico   |                    |   |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).   |                    |   |
| <b>Descripción:</b>               | En referencia a las solicitudes que se recaban verbal o telefónicamente, se recomienda que se establezcan los mecanismos necesarios para que todas las solicitudes tengan entrada a través de la plataforma para que quede constancia de la verdadera ejecución del proceso. Se recomienda establecer los mecanismos necesarios para dejar constancia en todas las incidencias de si ésta se ha solucionado o desechado, indicando su fecha de finalización, como así se viene recomendando en anteriores auditorías. |                    |   |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Se establece utilizar el Buzón de sugerencias de la UTLA que está activo en la plataforma para dejar constancia de las solicitudes que se recaban verbalmente.  |                    |   |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Análisis de las sugerencias recibidas por esta vía.   |                    |   |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | El propio buzón de la unidad se utiliza directamente para introducir las solicitudes recabadas formalmente. Se evidencia mediante el correo electrónico enviado el 20/1/2017 (mgtorres -> tecnicoslaboratorios), quedando verificada esta actuación.  |                    |   |

|                                   |  |                    |   |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|
| <b>Código:</b>                    | <b>174-2016-AIA</b>  | <b>Naturaleza:</b> | Quejas y Sugerencias e información directa de clientes. |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico  |                    |   |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).  |                    |   |
| <b>Descripción:</b>               | Si bien se valora positivamente que de algún modo se haya recabado información directa de los clientes y las mejoras realizadas hayan sido valoradas por estos de forma positiva, se recomienda dejar constancia de las mismas, así como dar la oportuna publicidad de aquellas mejoras en las que desemboquen las actuaciones que se lleven a cabo respecto a esta información directa de los clientes. |                    |   |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Se establece utilizar el Buzón de sugerencias de la UTLA que está activo en la plataforma para dejar constancia de las solicitudes que se recaban verbalmente, así como su posterior estudio y las mejoras derivadas de él.  |                    |   |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Visibilidad de las mejoras derivadas de esta información.  |                    |   |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | El propio buzón de la unidad se utiliza directamente para introducir las solicitudes recabadas formalmente. Se evidencia mediante el correo electrónico enviado el 20/1/2017 (mgtorres -> tecnicoslaboratorios), quedando verificada esta actuación.   |                    |   |



|                                   |  |                    |                                |
|-----------------------------------|--|--------------------|--------------------------------|
| <b>Código:</b>                    | <b>175-2016-AIA</b>  | <b>Naturaleza:</b> | Encuestas Satisfacción General |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico  |                    |                                |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).  |                    |                                |
| <b>Descripción:</b>               | Se observa que la modificación de ítems en la encuesta general no ha supuesto el incremento de participación ni mejora en los resultados obtenidos. Se habrá de observar algunos ciclos más para ver su evolución.<br>Se recomienda profundizar en el establecimiento de medidas que fomenten la participación de los usuarios en la cumplimentación de las encuestas generales de usuarios. |                    |                                |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Análisis de las encuestas de satisfacción y modificación de los destinatarios de la encuesta, acotándolos a aquellos que hacen uso activo del portal.  |                    |                                |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Se observa un ligero incremento en el índice de participación.   |                    |                                |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Aumento del 49,09% del 2015 al 78% en el 2016.   |                    |                                |

|                                   |   |                    |   |
|-----------------------------------|---|--------------------|---|
| <b>Código:</b>                    | <b>176-2016-AIA</b>   | <b>Naturaleza:</b> | Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos |
| <b>Proceso:</b>                   | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico   |                    |   |
| <b>Unidad/es:</b>                 | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA).   |                    |   |
| <b>Descripción:</b>               | Se anima a la observación de los resultados del próximo ciclo de gestión para valorar posibles mejoras.   |                    |   |
| <b>Actuaciones realizadas:</b>    | Elaboración del informe del proceso y análisis de resultados  |                    |   |
| <b>Resultados de seguimiento:</b> | Mejoras derivadas de este análisis  |                    |   |
| <b>Verificación, si procede:</b>  | Se verifica la realización del informe, que se analiza y valora por la unidad en las conclusiones del mismo. En este sentido, en el informe se observa un incremento notable de la participación. |                    |   |



### 5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

|   |  |                                 |                             |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------|
| <b>Código:</b>  | 64-2016  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Encuestas-Postservicio      |
| <b>Proceso:</b>   | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.   |                                 |                             |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.   |                                 |                             |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Visualización del informe de las encuestas post-servicio y de las mejoras en la página web de la unidad  |                                 |                             |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Recomendación propia de la Unidad  |                                 |                             |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Esta mejora persigue el conocimiento por parte de nuestros clientes y/o usuarios del resultado de dichas encuestas así como las mejoras derivadas de éstas.  |                                 |                             |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | Meramente Organizativos  |                                 |                             |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | UTLA   |                                 |                             |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Fomentar la participación en las encuestas post-servicio   |                                 |                             |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Alta   |                                 |                             |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016   |                                 |                             |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>   | jun-16                          | <b>Finalización:</b> dic-16 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <b>La posibilidad de visualizar los resultados de las encuestas y las mejoras, por parte de nuestros clientes-usuarios.</b>  |                                 |                             |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <b>Se verifica la publicación de los resultados de las encuestas y las mejoras en la web de la unidad (<a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/utlab/calidad/Documentaci%C3%B3n_a%C3%B1o_2016">http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/utlab/calidad/Documentaci%C3%B3n_a%C3%B1o_2016</a>).</b> |                                 |                             |



|   |   |                                 |  |
|---|---|---------------------------------|--|
| <b>Código:</b>  | 65-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Tratamiento de la información directa de clientes. |
| <b>Proceso:</b>   | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.  |                                 |  |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.  |                                 |  |
| <b>Descripción de la mejora:</b>                            | Recoger las sugerencias obtenidas de manera verbal por parte de nuestros clientes y/o usuarios y crear un archivo para su posterior estudio y valoración  |                                 |  |
| <b>Causa para su implantación:</b>                          | Recomendación Auditoría Interna   |                                 |  |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                               | Conocer la opinión de nuestros clientes y/o usuarios  |                                 |  |
| <b>Recursos previstos:</b>                                  | Meramente Organizativos   |                                 |  |
| <b>Responsable de implantación:</b>                         | UTLA  |                                 |  |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Obtener sugerencias, quejas y/o felicitaciones que nos ayuden a establecer mejoras  |                                 |  |
| <b>Grado de prioridad:</b>                                  | Alta  |                                 |  |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |                                 |  |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  | ene-16                          | <b>Finalización:</b> dic-16                        |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | <i>No se pueden valorar los resultados pues no se han obtenido sugerencias de manera verbal. Se acuerda incluir las sugerencias obtenidas de manera verbal en el buzón de sugerencia de la UTLA, tarea de la que se encargará el técnico que la reciba.</i> |                                 |  |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | <i>No procede</i>   |                                 |  |



## 6.- Análisis de resultados.

|  |  |
|--|--|
| <b>Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.</b>  | <b>Valoración de la Unidad.</b>  |
| Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos. | La unidad valora positivamente la tendencia ascendente, lo que demuestra que nos encontramos en una fase "asentada" en cuanto a la gestión del proceso. Tenemos que seguir mejorando en relación con los clientes, los canales de entrada de la información y las Quejas y Sugerencias, de forma que el cliente sea participe y vea los resultados. También estamos estudiando la posibilidad de realizar grupos focales que nos permitan obtener información directa de los usuarios. |
| <b>Valoración de auditoría</b>   | Se valora positivamente la interiorización de la importancia y transparencia de la información.  |

**7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.**  
*(Centrado sólo en un recurso de la relación del Inventario)*

| RECURSO  | Verificación | Observaciones  |
|--|--------------|--|
| Sistema Informático de Gestión de Indicadores (PETRUS) | <b>SÍ</b>    | <p>Se verifica la operatividad de PETRUS, además de a través de los dos expedientes observados para verificar la conformidad de gestión del proceso, pues el mismo se sustenta en PETRUS, a través de los siguientes expedientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Referencia: 76894</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo de Actividad:</b> Apoyo a la docencia</li> <li>▪ <b>Fecha Solicitud:</b> 06/10/2015</li> <li>▪ <b>Fecha Fin:</b> 13/1/2016</li> <li>▪ <b>Tarea:</b> preparación y presencialidad del técnico en la asignatura OBL1 del Grado en Química, según calendario oficial publicado en la Facultad.</li> <li>▪ <b>Prácticas preparadas:</b> 56</li> <li>▪ <b>Apoyo presencial en prácticas:</b> 56</li> </ul> </li> <li>• <b>Referencia: 80132</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo de Actividad:</b> Apoyo a la investigación</li> <li>▪ <b>Fecha Solicitud:</b> 16/02/2016</li> <li>▪ <b>Fecha Fin:</b> 16/02/2016</li> <li>▪ <b>Tarea:</b> Comprobación pH-metro de investigación (calibración y medidas constantes).</li> </ul> </li> </ul> |