

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/02/18 y 12/03/18
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rosa María Martín Mesa. Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

1.- 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.	
Valoración	Se verifica el cierre de la No Conformidad de Auditoría Externa AENOR: Auditoria de certificación Nº: 01/2017, Nº Expediente AENOR: 2010/0248/ER/03, (número de no conformidad A-4,) se remite a la ficha de verificación de la No Conformidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se recomienda en los dos procesos en los que se ha integrado la OFIPI, identificar en las fichas de indicadores cuáles no le son actualmente aplicables.
3.- Indicadores. 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"> ▪ 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, salvo los que se indican a continuación:
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>I.[PC 07.123]-19 Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación. Valor objetivo 90%, resultado obtenido 39,74%</p> <p>Compromiso de calidad asociado</p> <p>Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>Se tienen identificadas las causas, el actual reglamento de contratación hace imposible cumplir con este indicador y más aún en 2017 en el que se ha contratado a casi 400 personas en un procedimiento extraordinario.</p> <p>El servicio ya ha propuesto medidas, elevando propuesta de un nuevo proyecto reglamento para reducir plazos y eliminar actividades que no aportan valor, estando pendiente todavía de estudio por parte de la dirección competente.</p> <p>Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento, se indica al Servicio la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.</p>



	En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: “El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores”.
3.1 Compromiso de calidad incumplido ciclo 2016	
Valoración	<p>Compromisos:</p> <p>Conformidad del Organismo financiador con el 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora sobre el total de las rendidas.</p> <p>Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de las actividades investigadoras del personal investigador y el personal en formación, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>No ha sido necesario realizar ninguna acción ya que se debió a incidencias puntuales. En el ciclo 2017 los dos compromisos de calidad se han cumplido.</p>
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado.
Observaciones/ Recomendaciones	
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<p>En general las encuestas tienen un elevado índice de satisfacción, tanto la general como las Post-servicio, si bien en tasa de respuesta sigue siendo baja y en la general no se alcanza el número óptimo de respuestas.</p> <p>En tres encuestas no se ha emitido informe por no alcanzar el mínimo de respuestas: EPS_SGI04. OTRI-Encuesta EBC (Transferencia de resultados). EPS_SGI10. Encuesta postservicio de convocatorias de programas de RR.HH para la incorporación en actividades de investigación (Investigación). EPS_SGI01. Gestión de contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (art. 83 LOU) Encuesta en Inglés.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>Se remite a la recomendación realizada en la auditoría continua con fecha 20-11-17.</p> <p>Respecto a la encuesta EPS_SGI09. Encuesta postservicio de convocatorias del reglamento de colaboradores con cargo a créditos de investigación. (Investigación) en el informe Técnico aparecen 250 encuestas recibidas, y en número de encuestas enviadas desconocido. En la auditoría informan que han sido 93 encuestas, en tabla se verifica que han gestionado 93 contratos a 31/12/2017.</p> <p>Se recomienda adoptar medidas necesarias para identificar las causas del número de encuestas recibidas.</p>
8.- 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.	



Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría con la información enviada por el Servicio, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 3 implantadas, 2 no implantadas y 1 no procede. Auditoría Interna: 3 no procede. Propuestas de mejora: 3 mejoras implantadas, 1 en proceso y 2 no implantadas.
9.- 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.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/02/18 y 12/03/18
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Rosa María Martín Mesa. Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Luis Espinosa de los Monteros Moreno (Auditor coordinador del proceso).

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 07.123]-19 Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación. Valor objetivo 90%, resultado obtenido 56%	>=90%		39,74%	<p>Se tienen identificadas las causas, el actual reglamento de contratación hace imposible cumplir con este indicador y más aún en 2017 en el que se ha contratado a casi 400 personas en un procedimiento extraordinario.</p> <p>El servicio ya ha propuesto medidas elevando propuesta de un nuevo proyecto reglamento para reducir plazos y eliminar actividades que no aportan valor, estando pendiente todavía de estudio por parte de la dirección competente</p>
Valoración de auditoría	<p>Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento, se indica al Servicio la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.</p> <p>En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: "El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores".</p>			



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
Encuestas Post-servicio	<p>En general las encuestas tienen un elevado índice de satisfacción, tanto la general como las Post-servicio, si bien en tasa de respuesta sigue siendo baja y en la general no se alcanza el número óptimo de respuestas.</p> <p>En tres encuestas no se ha emitido informe por no alcanzar el mínimo de respuestas: EPS_SGI04. OTRI-Encuesta EBC (Transferencia de resultados). EPS_SGI10. Encuesta post-servicio de convocatorias de programas de RR.HH para la incorporación en actividades de investigación (Investigación). EPS_SGI01. Gestión de contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (art. 83 LOU) (Encuesta en Inglés).</p>
Valoración de auditoría	<p>Se remite a la recomendación realizada en la auditoría continua con fecha 20-11-17.</p> <p>Respecto a la encuesta EPS_SGI09. Encuesta postservicio de convocatorias del reglamento de colaboradores con cargo a créditos de investigación. (Investigación) en el informe Técnico aparecen 250 encuestas recibidas, y en número de encuestas enviadas desconocido. En la auditoría informan que han sido 93 encuestas, en tabla se verifica que han gestionado 93 contratos a 31/12/2017.</p> <p>Se recomienda adoptar medidas necesarias para identificar las causas del número de encuestas recibidas.</p>



9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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.	Valoración de la Unidad.
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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.