



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 DEL INFORME	12/02/18
AUDITORÍA:	
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"> ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

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 la medición periódica del indicador del proceso de acuerdo con la planificación de su ficha de indicador, el cumplimiento del valor objetivo establecido y el compromiso de calidad asociado.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>I.[PC 07.112]-08 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. Valor Objetivo 90%.</p> <p>Departamentos que han incumplido el indicador de la Unidad en este proceso:</p> <p>Biología Experimental, resultado: 0%. En este departamento sólo figura que se ha gestionado una justificación. Tras consulta se informa que no se ha medido en su totalidad el indicador, debido a movilidad del personal que ya se ha resuelto.</p> <p>También en relación a unas de las mejoras del ciclo 2017, la Unidad está en fase de estudio el cambio de estructura, lo que podrá facilitar casos puntuales de cargas de trabajo entre unidades departamentales.</p> <p>Ciencias de la Salud: 89%.</p> <p>Física: 86%.</p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la utilización de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo y en su caso la no medición de los Departamentos que se han relacionado.</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"> ▪ La Unidad no ha recibido ninguna queja/sugerencia oficial.
--------------------	--

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.	En este proceso la Unidad no tiene encuestas.
--	---



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 la Unidad, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 en proceso. Propuestas de mejora: 3 mejoras en proceso. (Las mejoras son transversales a los proceso clave PC02, PC07 y PC09).
--------------------	--

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	
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪
AUDITORES	▪

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

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).

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

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.