

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/03/2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MARÍA DEL CARMEN LÓPEZ ASPERILLA ▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA (Coordinador)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora del CICT
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente investigadora.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD

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.
Propuesta de observación/recomendación	A tenor de los resultados obtenidos en los indicadores con valor objetivo y dado que se ha cumplido un nuevo ciclo de gestión y estos no se han visto reducidos con el impacto de la disminución de RRHH, se recomienda el estudio de la modificación de los mismos para futuros ciclos de gestión.
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 la inexistencia de Quejas y Sugerencias recibidas por la unidad a través de las vías oficiales establecidas por la Universidad de Jaén. Se verifica la celebración por parte de la Unidad de reuniones periódicas con los grupos de interés, valorándose como una buena práctica de cara a la interacción con los usuarios y la captación de información de primera mano sobre sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios prestados.
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.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG15_PC08_2017 (Centro de Instrumentación Científico-Técnica), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ Se verifica la obtención de un nivel de satisfacción muy elevado por los usuarios del CICT, en concreto, obteniéndose un valor medio de satisfacción de 4.54 sobre 5. Así mismo se obtienen unos valores elevados 4.48 y 4.32 sobre la satisfacción global de la prestación de servicios y la percepción de mejora de los mismos, respectivamente.
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoría Externa: no había ninguna. ○ Auditoría Interna: no procede implantar una mejora. ○ Propuestas de mejora: 3 implantadas en su totalidad y 2 en proceso de implantación.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.

INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NATIVIDAD PAREDES QUESADA (Directora del CICT)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla ▪ Francisco David Susí García (Coordinador)

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.
		Sí	No	
I.[PC 08.2]-09	NP			
I.[PC 08.2]-10	NP			
I.[PC 08.2]-11	>= 80%	X		
I.[PC 08.2]-12	>=80%	X		
I.[PC 08.2]-13	<=3%	X		
I.[PC 08.2]-14.1	>= 80%	X		
I.[PC 08.2]-14.2	>=90%	X		
Valoración de auditoría	El CICT ha realizado la medición de sus indicadores cumpliendo todos aquellos para los que se ha establecido un valor objetivo, superando holgadamente el valor establecido.			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
4.- Quejas y Sugerencias

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 hay						
Valoración de auditoría						

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 hay						
Valoración de auditoría						



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

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG15PC08 2017	Se verifica la realización de la encuesta, obteniéndose una tasa de respuestas que ofrece resultados representativos de la muestra de población consultada. En este sentido se verifica la obtención de un nivel de satisfacción muy elevado por los usuarios del CICT, en concreto, obteniéndose un valor medio de satisfacción de 4.54 sobre 5. Así mismo se obtienen unos valores elevados 4.48 y 4.32 sobre la satisfacción global de la prestación de servicios y la percepción de mejora de los mismos, respectivamente.
EG25PC08 2017	Se verifica la realización de la encuesta sin la obtención de resultados representativos, al no alcanzarse la tasa de respuesta óptima para ello.
Reuniones con los usuarios	Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación han mantenido distintas reuniones con los usuarios para conocer de primera mano las necesidades y expectativas, así como las propuestas que los mismos pueden aportar a la mejora continua de los servicios prestados por el CICT.
Valoración de auditoría	El Centro de Instrumentación Científico Técnica ha realizado sus encuestas generales de satisfacción de usuarios, obteniéndose valores representativos que suponen un elevado nivel de satisfacción de los usuarios. A través de la web del CICT se evidencia el seguimiento de las reuniones con grupos focales de las que se ha obtenido información de primera mano para la mejora continua de los servicios prestados.

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

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

No hay

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	75-2017-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Se recomienda la valoración, por parte de la unidad, del ajuste de los valores objetivo de algunos indicadores a la capacidad real del proceso.		
Actuaciones realizadas:	La Unidad considera que debemos mantener los valores objetivos, más ahora que debemos comprobar la influencia de la reducción sufrida en RRHH.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		



8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	61-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Nuevos desarrollos de GSYA		
Causa para su implantación:	Aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión		
Objetivo de la mejora:	Facilitar la gestión a los usuarios y técnicos, así como la identificación de datos de interés para el Vicerrectorado de Investigación		
Recursos previstos:	Aún no está aceptado el presupuesto para estos nuevos desarrollos de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 4070 euros.		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización: dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Identificación del número de análisis/muestras realizadas, cerrar automáticamente solicitudes sin atender por el usuario, secuencias de servicios, incorporación de fungibles de manera automática por equipo</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>Implantada en su totalidad</i>		



Código:	62-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Renovación de una cámara de cultivos vegetales, del espectrómetro ICP-masas, del analizador elemental y la actualización del espectrómetro VCD del CICT			
Causa para su implantación:	Equipos envejecidos y descatalogados por el fabricante			
Objetivo de la mejora:	Disponer de nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología			
Recursos previstos:	Concedida subvención MINECO 2015 para infraestructura científica			
Responsable de implantación:	SCPA para la adquisición, CICT para la instalación			
Previsión de resultados:	Equipos instalados a final de 2017			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización:	dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Analizador elemental e ICP-Masas puestos a servicio del usuario; actualización del VCD a falta de su instalación; cámara de cultivo en adjudicación provisional, ya MINECO concedió una prórroga hasta diciembre de 2018 para la conclusión del proyecto</i>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de Implantación, prórroga concedida</i>			

Código:	63-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Primera fase de adecuación del Jardín Experimental			
Causa para su implantación:	Actualización de las instalaciones y de la dotación material disponible			
Objetivo de la mejora:	Reforma del jardín experimental y avanzar en la gestión de este recurso			
Recursos previstos:	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017			
Responsable de implantación:	UT,CICT			
Previsión de resultados:	Recurso renovado a final de 2017			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización:	dic-17



Descripción de resultados obtenidos:	Reparación y rehabilitación así como limpieza y amueblado del laboratorio y del almacén; colocación de una nueva estructura para soportar los elementos de sombreo; renovación y ampliación del sistema de riego; adquisición de 6 nuevas tapas de semilleros
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad

Código:	64-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Puesta en servicio del ultramicrotomo		
Causa para su implantación:	Poder hacer cortes ultrafinos con el ultramicrotomo		
Objetivo de la mejora:	Poder tener el equipo operativo y aprender a manejarlo		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Técnico formado en su uso y equipo dado por operativo		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No concluida. Se requiere aumentar la destreza del operador en los cortes ultrafinos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

Código:	65-2017	Naturaleza de la mejora:	Servicio
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Identificar las necesidades de los usuarios para incrementar la versatilidad de algunos recursos de procesamiento de muestras		
Causa para su implantación:	Recursos CICT enfocados a una única aplicación		
Objetivo de la mejora:	Diversificar la utilización de algunos recursos CICT		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Análisis de las necesidades de los usuarios y de la adquisición de los accesorios, si procede		



Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización: dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	Molino de mortero habilitado para la molienda de material biológico		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad, según requerimientos de los usuarios		

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.	No se realiza ninguna valoración por parte del CICT sobre el ciclo de gestión 2017. Actualmente se encuentran inmersos en la adaptación de la documentación del sistema integrado de gestión de la calidad a la norma ISO 9001:2015 en el próximo informe de seguimiento se hará la valoración del mismo.
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.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente investigadora.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada (Directora del CICT)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla ▪ Francisco David Susí García (Coordinador)

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se lleva a cabo mediante la observación de la documentación aportada por la unidad el miércoles, 21 de marzo de 2018, siendo necesario el contacto con la responsable de la Unidad telefónicamente.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se solicita información adicional sobre la información obtenida de los grupos de interés a través de vías distintas a las oficiales establecidas por la universidad de Jaén.

En este sentido, la directora del CICT indica que se encuentra publicada la Memoria de Seguimiento de las Reuniones Mantenido con los Grupos de Interés, en la web de la Unidad (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/cict/seguimiento%20del%20cict/reuniones%20con%20usuarios>)

Se verifica la medición de indicadores y su cumplimiento.

Se verifica la realización de la Encuesta Generales (EG15_PC08_2017 – CICT), obteniéndose altos índices de satisfacción.

Se verifica la realización de reuniones periódicas con los grupos de interés, así como su seguimiento y extracción de información útil para la mejora continua de los servicios prestados.

Se verifica la implantación de las observaciones y propuestas de mejora de auditoría externa e interna. En este sentido, no se ha implantado una propuesta de auditoría interna sobre la modificación de valores objetivos de los indicadores, al no considerarse oportuno por la unidad por la reducción de RRHH destinados a la misma.