

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

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	21/03/2018 – 11:00
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARÍA DEL CARMEN HIGUERAS HERRADOR (MCHH)</li> <li>▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA (COORDINADOR)</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARINA GÓMEZ TORRES (RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN)</li> <li>▪ CECILIA BENITEZ GUERRERO (CO-RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN)</li> </ul>

**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.

<b>Valoración.</b>	<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>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>

**4.- Quejas y sugerencias.** Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas. Se verifica que no se ha obtenido información por otras vías no oficiales a las establecidas en la Universidad de Jaén.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**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.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas.</li> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta EG16_PC08_2017 (Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</li> <li>▪ La tasa de respuesta se ha situado en el 12%, no obteniéndose un número de respuestas óptimo para la representatividad de los resultados. Si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, la valoración es positiva con una media en valor global de 4.13.</li> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta EP42_PC08_2017, en la que se han obtenido un total 704 respuestas. La tasa de respuesta por cada segmento de encuesta post-servicio supera el 30% lo que supone un alto índice para este tipo de consultas.</li> </ul>
--	--



<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Externa: no ha procedido la implantación de una observación.</li> <li>• Auditoría Interna: no ha procedido la implantación de dos observaciones.</li> <li>• Propuestas de mejora: las dos propuestas de mejoras realizadas se encuentran totalmente implantadas.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	


**INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MARINA GÓMEZ TORRES (RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA UNIDAD 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>▪ MARÍA DEL CARMEN HIGUERAS HERRADOR (MCHH)</li> <li>▪ FRANCISCO DAVID SUSÍ GARCÍA (COORDINADOR)</li> </ul>

**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]-04	NP			En cuanto a las mejoras incorporadas en este ciclo 2017 con respecto a la modificación de los valores límites y objetivo de varios indicadores, la Unidad se muestra satisfecha por haber cumplido sin problemas los nuevos valores marcados.
I.[PC 08.2]-05	>=95%	X		
I.[PC 08.2]-06.1	>=45%	X		
I.[PC 08.2]-06.2	>=65%	X		
I.[PC 08.2]-06.3	>=75%	X		
I.[PC 08.2]-06.4	>=80%	X		
I.[PC 08.2]-07	NP			
I.[PC 08.2]-08	>=95%	X		
I.[PC 08.2]-15	NP			
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>La Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación ha medido la totalidad de sus indicadores obteniendo resultados que cumplen los valores objetivos establecidos en todos los casos.</p> <p>Cabe destacar la ambición mostrada por la Unidad para el ciclo 2018, para el cual se pretende introducir un nuevo indicador que mida el peso que representa el apoyo a la Docencia así como la modificación del PC08.2-05 para obtener la cuantificación del peso que suponen las resoluciones prácticas.</p>			

**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						
<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 hay						

<b>Valoración de auditoría</b>	Se valora positivamente el interés mostrado por la Unidad para intentar transmitir durante el próximo ciclo de gestión la importancia del feedback de los usuarios sobre los servicios prestados así como las herramientas que se ponen a su disposición a través de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
--------------------------------	--

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

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	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.
EG16PC08 2017	<p>Se verifica la realización de la encuesta general de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación para el PC08, obteniendo una valoración media global de 4.11 sobre 5, lo que supone un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Si bien los resultados son satisfactorios, éstos no son representativos al no haberse obtenido un número de respuestas óptimo.</p> <p>En cuanto al seguimiento que la unidad realiza del índice de participación, elaboran un análisis exhaustivo y manifiestan que la escasa participación sigue siendo, ciclo tras ciclo de gestión, un aspecto preocupante sigue por parte sus usuarios tanto en la respuesta de encuestas como en la aportación de quejas, sugerencias y felicitaciones. En este sentido, indican que se intensificarán los esfuerzos por trasladar la importancia de la participación y se fomentará en la medida de sus posibilidades.</p>
EP42PC08 2017	<p>Se verifica la realización de la encuesta postservicio a través de la plataforma PETRUS de gestión, contestándose la totalidad de todas ellas y obteniéndose un resultado satisfactorio para los usuarios, en todas las tipologías de servicios. En concreto, se obtiene un valor de 4.96 sobre 5 para el mantenimiento correctivo, 4.88 para la resolución práctica de consultas, 4.83 para el apoyo a la docencia y 4.85 para el apoyo a la investigación.</p> <p>La participación en cada una de estas encuestas se sitúa por encima del 30%, siendo un índice de respuesta bastante elevado para este tipo de encuestas.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	La Unidad de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación ha realizado sus encuestas, tanto generales como postservicio obteniendo elevados valores de satisfacción por parte de sus usuarios.

## 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.

<b>Código:</b>	33-2017	<b>Naturaleza</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación		
<b>Descripción:</b>	Para aquellos equipos fuera de uso con mantenimiento externo, se recomienda medir su tiempo de indisponibilidad, el cual puede servir de argumento en caso de retraso excesivo o para una futura evaluación del proveedor.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En reunión mantenida el 23 de Junio del 2017 por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis se acuerda no medir dicho tiempo por considerarse que dicha medición no aporta información útil a esta Unidad.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede actuaciones		



## 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>78- 2017- AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<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>	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%.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Tras revisión de este indicador por parte de la coordinación, se observa que el valor 0 se corresponde con un cierre en plazo superior a 2 días de una asistencia técnica. Al realizar sólo una asistencia en todo el ciclo 2017, el no cumplimiento de ésta en plazo inferior a 2 días arroja un valor 0 a este parcial de indicador.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No proceden actuaciones		

<b>Código:</b>	<b>79- 2017- AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<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 de la oportunidad de ajuste de valores objetivo a la capacidad real del proceso. (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).		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Tras valoración de esta recomendación por parte del Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis se concluye no modificar el valor objetivo de dicho indicador, considerando que no está totalmente afianzado en todos los departamentos y que en aquellos en los que el número de solicitudes es pequeño, un solo olvido de cierre de solicitud en tiempo, conllevaría un incumplimiento de este.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No proceden actuaciones		



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

<b>Código:</b>	67-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Mejorar participación encuestas	
<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>	Acotar los destinatarios de las encuestas de satisfacción, destinando estas a aquellos que hagan uso del portal Petrus.			
<b>Causa para su implantación:</b>	La baja participación observada en este tipo de encuestas			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Aumentar la participación			
<b>Recursos previstos:</b>	Meramente organizativos			
<b>Responsable de implantación:</b>	UTLA			
<b>Previsión de resultados:</b>	Aumento de la participación con respecto a ciclos de gestión anteriores			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b>	may-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No se ha producido un aumento en la participación con respecto al ciclo anterior aunque si con respecto a la tendencia observada en ciclos anteriores. Desde la unidad se ha valorado la implantación de esta mejora como positiva.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad			

<b>Código:</b>	68-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna	
<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>	Mejorar la visualización del botón de confirmación en las solicitudes de servicios del portal Petrus.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Sugerencia derivada de la encuesta de satisfacción			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Subsanar incidencias derivadas de la no confirmación			
<b>Recursos previstos:</b>	Meramente organizativos			
<b>Responsable de implantación:</b>	UTLA			
<b>Previsión de resultados:</b>	Disminuir el número de errores al solicitar un servicio			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b>	15/02/2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No se ha obtenido, a día de hoy, ninguna incidencia ni sugerencia relacionada con esta mejora, por los medios TIC's facilitados por la Unidad			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad			



### 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	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>



ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<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>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres (Responsable de calidad de la UTLA)</li> <li>▪ Cecilia Benitez Guerrero (Co-responsable de calidad de la UTLA)</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María del Carmen Higuera HErrador</li> <li>▪ Francisco David Susí García (Coordinador)</li> </ul>

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se lleva a cabo mediante la observación de la documentación aportada por la unidad el miércoles, jueves 22 de marzo de 2018, siendo necesario el contacto con las personas responsables de calidad por correo electrónico.

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, las personas responsables de calidad de la UTLA indican que no se ha obtenido información a través de vías distintas a las oficiales establecidas por la Universidad de Jaén.

Se verifica la medición de indicadores y su cumplimiento.

Se verifica la realización de la Encuesta Generales (EG15\_PC08\_2017 – UTLA), obteniéndose altos índices de satisfacción. Si bien los resultados no son representativos al no obtenerse un número de respuestas mínimo para ser considerado relevante sobre la población muestral encuestada.

Se verifica la realización de la Encuesta Post Servicio (EP42\_PC08\_2017-UTLA), obteniéndose elevados niveles de satisfacción de los usuarios (En una escala de 1 a 5 se ha obtenido 4.88 para la resolución práctica de consultas, 4.83 para el apoyo a la docencia y 4.85 para el apoyo a la investigación). En este sentido, la tasa de participación en cada una de las segmentaciones de encuesta ha sido del 30.90% para la resolución práctica de consultas, 32.61% para el apoyo a la docencia y de 30.73% para el apoyo a la investigación.

Se verifica el análisis realizado sobre las observaciones y propuestas de mejora de auditoría interna y externa. En este sentido, la Unidad no ha implantado las observaciones de auditoría externa ni interna al considerar su no procedencia. En cuanto a las propuestas de mejoras planteadas, se han implantado las dos existentes en su totalidad.