


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada, Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 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.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.
--	--

(Objetivo 4). **Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
--------------------	---

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

(Objetivo 5). **Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés**

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI) no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Si bien, tiene implantado un sistema periódico de reuniones con los usuarios de los SCAI y elaboran una memoria anual de los resultados de estas reuniones en las que se identifican valoraciones y ámbitos de revisión y mejora.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El sistema de reuniones con usuarios, su gestión y la elaboración de la memoria se considera una buena práctica de gestión de la calidad.
---------------------------------------	---

(Objetivo 6). **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, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 2 no procede. Propuestas de mejora: 1 implantadas, 2 en proceso, 1 no procede.
--------------------	---

Observaciones/ Recomendaciones.	Recomendamos que queden, al menos, enunciados los nuevos desarrollos en GSYA, a efectos, en su caso, de la posible constatación en auditoría externa.
--	---

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

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 asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la
--------------------	--



	<p>publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>La tasa de participación se mantiene prácticamente constante con respecto al anterior ciclo de gestión.</p> <p>Los resultados de satisfacción permiten el cumplimiento de objetivos y su posicionamiento en los niveles considerados como excelentes, si bien presentan tendencias negativas en los tres últimos ciclos de gestión</p> <p>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.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora positivamente los resultados de satisfacción de la encuesta EG15PC08 cuyas mediciones permiten el cumplimiento de objetivos y su posicionamiento en los niveles considerados como excelentes o próximo a ellos, si bien las tendencias negativas alertan de una situación de riesgo.

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 Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
<p>I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.</p> <p>Compromiso de calidad 4.-Evaluar y minimizar los tiempos de respuesta en cada recurso instrumental gestionado a demanda por técnicos CICT, finalizando un 80% de las solicitudes a demanda en un plazo no superior a 5 días hábiles.</p>	>= 80%	X		Valor anual: 95,26



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. Compromiso de calidad 5.-Tener disponibles los recursos RI1 del CICT para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural.	>=80%	X		Valor anual: 97,49
I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	<=3%	X		Valor anual: 0,07
I.[PC 08.2]-14.1 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes	>= 80%	X		Valor anual: 91,59
I.[PC 08.2]-14.2 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	>=90%	X		Valor anual: 99,07
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos. Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias



Los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI) no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Si bien tiene implantado un sistema periódico de reuniones con los usuarios de los SCAI y elaboran una memoria anual de los resultados de estas reuniones en las que se identifican valoraciones y ámbitos de revisión y mejora, por lo que queda integrado en su sistema de evaluación y mejora.

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

No dispone de observaciones

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	95-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

Código:	97-2018-AIA	Naturaleza:	Mejoras
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.PC08.41 Estabulación de animales de experimentación		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	38-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna – Identificación de Riesgo
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica		



	docente e investigadora		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC08 y PC04		
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico y de la resolución de incidencias/averías.		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la prestación del servicio.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No es necesario realizar ningún análisis complementario a lo descrito en las mejoras 36-2018 y 39-2018.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede. El análisis y las actuaciones realizadas en otras acciones de mejora no ha hecho necesario su implantación		

Código:	123-2018	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:	Identificada por el personal CICT para 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 necesarios de facturación			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:	Reflejar necesidades de la gestión de altas en autoservicio, al reactivar un usuario e incluir detalles de facturación requeridos por otras Universidades.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18



Descripción de resultados obtenidos:	Implantados nuevos desarrollos en GSYA
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Recomendamos que queden, al menos, enunciados los nuevos desarrollos en GSYA, a efectos, en su caso, de la posible constatación en auditoría externa.

	124-2018	Naturaleza de la mejora:	Servicio -
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: mejora instalaciones de limpieza (agua caliente y fregadero) en la sala del Abencor y del criostato, servicio de bioinformática/estadística para proteómica, necesidad de ampliar el personal técnico		
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en la encuesta general		
Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	La visita a los SCAI de la Universidad de Córdoba permitió establecer las base para que ellos realicen el análisis estadístico de datos tras solicitud del investigador, y comprobar in situ la imposibilidad de poder disponer de un servicio propio de bioinformática/bioestadística dado el volumen de los recursos necesarios. Las necesidades de personal se han transmitido a la Gerencia, pero no hay posibilidades actuales de aumentar el personal en plantilla relacionado con los servicios que ya prestamos. La mejora de instalaciones de limpieza se ejecutaron por parte de la Unidad Técnica.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso.		



	125-2018	Naturaleza de la mejora:	Servicio - Identificación de Riesgo	
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
Descripción de la mejora:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: revisión protocolo de apagado de equipos de espectrometría de masas en períodos vacacionales, adaptación de canastilla de usuario al Miniprocador, instalación de un fregadero en la sala del criostato, correo de GSYA de las reserva realizadas, análisis estadístico de proteómica.			
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2017			
Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes			
Recursos previstos:	CICT			
Responsable de implantación:	CICT			
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	La instalación de un fregadero y el análisis estadístico de proteómica ya se han comentado en la mejora de código 124-2018. El resultado de la revisión del protocolo de apagado de los equipos de espectrometría de masas en períodos vacacionales fue remitido al grupo interesado en julio. La mejora propuesta para GSYA ha sido programada para desarrollarla en 2019. Y, por ahora, la usuaria interesada no dispone de ninguna canastilla que se deba adaptar al monoprocesador.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso.			

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	La tasa de participación se mantiene prácticamente constante con respecto al anterior ciclo de gestión. Los resultados de satisfacción permiten el cumplimiento de objetivos y su posicionamiento en los niveles considerados como excelentes, si bien presentan tendencias negativas en los tres últimos ciclos de gestión
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	Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de



los resultados obtenidos.

Se valora positivamente los resultados de satisfacción de la encuesta EG15PC08 cuyas mediciones permiten el cumplimiento de objetivos y su posicionamiento en los niveles considerados como excelentes o próximo a ellos, si bien las tendencias negativas alertan de una situación de riesgo.