

**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:	25/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marina Gómez Torres, Responsable de Calidad de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Dep. Ins. Y Centros de Investigación.

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. ▪ Se verifica el detalle de los indicadores segmentados por departamentos, con cumplimiento de objetivos y análisis de causas, salvo alguna excepción con desviación no muy significativa.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto a los objetivos, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo. ▪ Respecto a los indicadores de apoyo y asistencia técnica, se observa en segmentación que un número importante de departamentos (7), o bien se indica que no han recibido solicitudes o que no han sido tramitadas vía PETRUS. Se indica como recomendación que quede explícito en el sistema de medición de indicadores el criterio para efectuar el cómputo y disponer de una relación de los departamentos que computan a efectos de obtener el valor global del indicador de la Unidad. Especialmente, para asegurar que la información esté disponible en la auditoría externa y evitar dudas sobre fiabilidad de los valores del indicador.
(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"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias no formalizadas recibidas por la Unidad y las respuestas emitidas.
Observaciones/ Recomendaciones	
(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 Externa: 2 en proceso, 1 no procede. Auditoría Interna: 1 implantadas, 1 en proceso. Propuestas de mejora: 4 implantadas.



Observaciones/ Recomendaciones.	
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.	<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 publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos. ▪ Con relación a la encuesta EG16PC08, se recomienda que la Unidad valore, teniendo en cuenta las tendencias en los resultados de satisfacción, la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de mejora. ▪ Los decrementos producidos en los resultados de satisfacción de la encuesta EP42PC08, pudieran poner en riesgo su cumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad indague sobre las posibles causas que han provocado el descenso en la satisfacción de los usuarios a efectos de conseguir su recuperación.

FORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

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"> ▪ Marina Gómez Torres, Responsable de Calidad de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Dep. Ins. Y Centros de Investigación.
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	
I.[PC 08.2]-06.1 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes	$\geq 45\%$	X		Valor anual: 84%
I.[PC 08.2]-06.2 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes	$\geq 65\%$	X		Valor anual: 96%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 08.2]-06.3 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes	>=75%	X		Valor anual: 98%
I.[PC 08.2]-06.4 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes	>=80%	X		Valor anual: 100%
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes Compromiso de Calidad 3.-Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.	>=95%	X		Valor anual: 99%
Valoración de auditoría	<p>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.</p> <p>Se verifica el detalle de los indicadores segmentados por departamentos, con cumplimiento de objetivos y análisis de causas, salvo alguna excepción con desviación no muy significativa.</p> <p>Respecto a los indicadores de apoyo y asistencia técnica, se observa en segmentación que un número importante de departamentos (7), o bien se indica que no han recibido solicitudes o que no han sido tramitadas vía PETRUS, al respecto se indica como recomendación que quede explícito en el sistema de medición de indicadores el criterio para efectuar el cómputo y disponer de una relación de los departamentos que computan a efectos de obtener el valor global del indicador de la Unidad. Especialmente, para asegurar que la información esté disponible en la auditoría externa y evitar dudas sobre fiabilidad de los valores del indicador.</p>			

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

La Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales. Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias no formalizadas recibidas por la Unidad y las respuestas emitidas.

(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.

Código:	27-2017-AEA	Naturaleza	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación		
Descripción:	Se anima a reimpulsar el Grupo PETRUS, así como a impulsar el actual bloc de acciones pendientes de manera que sirvan para el desarrollo de Planes de Mejora asociados a desarrollo de la herramienta informática de Gestión.		
Actuaciones realizadas:	Se realiza un curso de reciclaje (4 Julio 2018) en el cual se detectan posibles Acciones de Mejora, que se irán incorporando desde los diferentes grupos de trabajo.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	28-2017-AEA	Naturaleza	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación		
Descripción:	Al objeto de poder identificar todas las aplicaciones externas en uso, se podría aprovechar el Plan de Seguridad Documental del SIGC_SUA.		
Actuaciones realizadas:	No se ha producido ninguna modificación en los últimos ciclos , pero eso no conlleva al incumplimiento del plan documental con sus correspondientes copias de seguridad.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede La valoración se realiza en función de la recomendación de la descripción.		

Código:	29-2017-AEA	Naturaleza	Observaciones
Proceso:	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorios Departamentos, Centro e Institutos de Investigación		

Descripción:	Puntualmente se observa que no hay trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas, los riesgos y oportunidades identificados y el Programa de Mejora.	
Actuaciones realizadas:	Desde el grupo de GIPA se está trabajando en dichas recomendaciones.	
Resultados de seguimiento:	Pendiente	
Verificación, si procede:	En proceso La valoración se realiza considerando que se está trabajando en la revisión indicada.	

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	100-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad realizar actuaciones para que sus usuarios realicen las solicitudes por el procedimiento establecido, como por ejemplo con un recordatorio de la sistemática de la prestación del servicio.		
Actuaciones realizadas:	Se decide que cuando el cliente se encuentre de manera presencial se le anime a auto-rellenarse la solicitud y de esta manera se le recuerda el acceso.		
Resultados de seguimiento:	Continua		
Verificación, si procede:	En proceso de implantación.		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	122-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo indicador
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
Descripción de la mejora:	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad		
Causa para su implantación:	Derivada del análisis de los indicadores actuales de la Unidad por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis		
Objetivo de la mejora:	Cuantificar el peso de la Docencia en la labor de la Unidad		
Recursos previstos:	Meramente organizativos		
Responsable de implantación:	CICT		



Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	feb-19	Finalización:	jul-19
Descripción de resultados obtenidos:				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Se califica como implantada por comprobar que el indicador I. [PC 08.2] -15, aporta información segmentada sobre apoyo a la investigación y apoyo a la docencia.			

Código:	32-2018	Naturaleza de la mejora:	Informe. RIESGO Común al PC04	
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.			
Descripción de la mejora:	Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes con respecto a los riesgos detectados para este proceso (Acción 1, 2 y 3)			
Causa para su implantación:	Tabla de riesgos y oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Subsanar los riesgos detectados			
Recursos previstos:	CMeramente organizativos			
Responsable de implantación:	UTLA			
Previsión de resultados:	Trasladar dichos riesgos y oportunidades a los responsables.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Pendiente, se paraliza dicha mejora debido a las recomendaciones por parte de la auditoria externa sobre la alineación dela tabla DAFO con los diferentes grupos de interés o partes interesadas y los riesgos y oportunidades derivados.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Se califica como implantada porque el informe se está realizando por Coordinación Técnica (acuerdo nº 7), remitiéndose a la Unidad su información segmentada.			

Código:	33-2018	Naturaleza de la mejora:	Plataforma PETRUS. Común al PC04	
----------------	---------	---------------------------------	----------------------------------	--



Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.			
Descripción de la mejora:	Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS			
Causa para su implantación:	Tabla de riesgos y oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS actualizada.			
Recursos previstos:	CMeramente organizativos			
Responsable de implantación:	UTLA			
Previsión de resultados:	Mantener una fluida comunicación entre los clientes y usuarios para el buen desarrollo diario de nuestra actividad.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero	Finalización:	Diciembre
Descripción de resultados obtenidos:	Detección de Acciones de Mejora			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Se califica como implantada en relación a las actuaciones realizadas que se indican en el informe del PC04.			

Código:	34-2018	Naturaleza de la mejora:	Plataforma PETRUS. RIESGO. Común al PC04
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Unidad/es:	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
Descripción de la mejora:	Seguimiento de las posibles desviaciones de los diferentes indicadores por parte de los grupos de trabajo vinculados a tal fin.		
Causa para su implantación:	Tabla de riesgos y oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Detectar y solucionar las desviaciones en los indicadores.		
Recursos previstos:	CMeramente organizativos		
Responsable de implantación:	UTLA		
Previsión de resultados:	Mantener los indicadores entre el valor límite y el valor objetivo.		

Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero	Finalización:	Diciembre
Descripción de resultados obtenidos:	Detección y subsanación de las posibles desviaciones. GSI			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Se califica como implantada por comprobación en el informe de indicadores segmentados.			

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 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	<p>Se incrementa la tasa de respuesta sobre el número óptimo alcanzando el 100%, si bien se produce un decremento, aunque no significativo (2 puntos porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión) si consideramos este indicador sobre el total de encuestas enviadas.</p> <p>Los resultados de satisfacción presentan tendencias positivas que les permiten posicionarse por encima o muy cerca de los niveles de excelente tanto en la tasa ($\geq 90\%$) como en la media de satisfacción ($\geq 4,5$) y superar con creces los valores objetivos, si bien este crecimiento es más moderado en la media sobre la mejora en la prestación de servicio.</p>
EP42PC08	<p>Se observa un ligero incremento en la tasa de satisfacción de todas las tipologías de servicio, siendo el más agudizado en "apoyo a investigación" situándose a 11 puntos porcentuales de los valores registrados en el anterior ciclo de gestión.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción son negativas con decrementos límites ($\geq 5\%$), tanto en la tasa de participación (91,67%) como en la media (4,46) posicionándose muy cerca o por debajo del valor objetivo poniendo el riesgo su cumplimiento</p>
Valoración de auditoría	<p>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.</p> <p>Teniendo en cuenta los valores registrados en la encuesta EG16PC08 en los tres últimos años en los resultados de satisfacción se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de mejora.</p> <p>Los decrementos producidos en los resultados de satisfacción de la encuesta EP42PC08, pudieran poner en riesgo su cumplimiento, por lo que se recomienda que la Unida estudie las posibles causas que ha provocado este descenso en la satisfacción a efectos de detectar oportunidades de mejora que repercutan en las mediciones del indicador</p>



--	--