

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2019.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	07-11-19
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Auditor.</li> <li>▪ Rafael Sánchez Aparicio. Observador.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres. <b>Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios</b></li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</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>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS	
<b>Objetivo 2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b> , a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- Se observa en la gestión del proceso que se tiene <b>identificado como Registro R.[PC 08.2]-10 Registro de verificaciones de los equipos principales y auxiliares</b>, se informa que es una actividad de la que no se deja constancia. Se recomienda a valoración de la Unidad establecer una sistemática que permita dejar constancia de la realización de esta actividad, en cuanto es un registro necesario para la conformidad del proceso.</p> <p>2.- Por otra parte se recomienda incorporar la comunicación al usuario de la finalización de la prestación del servicio, en la relación de registros del proceso.</p>
<b>Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores de procesos</b> , que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del procesos con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos (salvo las observaciones de los Departamentos que se indican) y la integridad de las mediciones. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. PC04.Gestión del Mantenimiento. PC03.Gestión de Espacios.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- Especial seguimiento en el <b>Departamento de Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales</b>, en los siguientes indicadores para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5, 10 y 20 días laborables desde su solicitud 2 días &gt;= 45% Resultado 42%</p> <p>I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Valor objetivo: &gt;=95%. Resultado 91%</p>



I.[ PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios. Valor objetivo 100% Resultado 89%

**2.- Especial seguimiento en el Departamento de Biología Animal, Vegetal y Ecología,** en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.

I.[ PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios. Valor objetivo 100% Resultado 98%

**3.- Especial seguimiento en el Departamento de Ciencias de la Salud,** en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.

I.[ PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo:  $\geq 90\%$  Resultado 85%

**4.- Especial seguimiento en el Departamento de Física/Químicas,** en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.

I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Valor objetivo:  $\geq 85\%$ . Resultado 73%

**5.- Especial seguimiento en el Departamento de ingeniería de Telecomunicación,** en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.

I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Valor objetivo:  $\geq 85\%$ . Resultado 69%

**6.- Especial seguimiento en el Departamento de Química Física y Analítica,** en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.

I[ PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo:  $\geq 90\%$  Resultado 89%

**INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

**Objetivo 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios**

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<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>	<p><b>Dpto. de Química Física y Analítica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres. Técnico Especialista de Laboratorios.</li> <li>▪ Cecilia Benítez Guerrero. Técnico Especialista de Laboratorios.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Auditor.</li> <li>▪ Sebastián Jarillo Calvarro. Auditor.</li> <li>▪ Rafael Sánchez Aparicio. Observador.</li> </ul>

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 13 horas del día 09/10/2019 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Control Interno, Edificio C-2.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la gestión del proceso a través del programa informático PETRUS, en los siguientes expedientes

1.- Expediente 103902 de apoyo a la docencia de fecha 11/03/19, solicitada por la persona identificada con siglas POB, periodo de prestación del servicio del 27/03/19 hasta 26/04/19. Se finaliza el servicio con fecha 25/04/19.

2.-Expediente 103328 de apoyo a la docencia de fecha 25/03/19, solicitada por la persona identificada con siglas FCR, periodo de prestación del servicio del 11/03/19 hasta 30/04/19. Se finaliza el servicio con fecha 30/04/19

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Se observa en la gestión del proceso que se tiene identificado como Registro R.[PC 08.2]-10 Registro de verificaciones de los equipos principales y auxiliares, cuando se informa que es una actividad de la que no se deja constancia.

Por otra parte se recomienda incorporar el registro de comunicación final con el usuario de la finalización de la prestación del servicio, en la relación de registros.


**Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas e integridad de los indicadores.**

Objetivo 3.- Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores						
Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
			Sí	No	Resultado	
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del procesos con mediciones parciales, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de objetivos (salvo las observaciones de los Departamentos que se indican) y la integridad de las mediciones.</p> <p>1.- Especial seguimiento en el Departamento de Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales, en los siguientes indicadores para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5, 10 y 20 días laborables desde su solicitud 2 días &gt;= 45% Resultado 42%</p> <p>I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Valor objetivo: &gt;=95%. Resultado 91%</p> <p>I.[ PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios. Valor objetivo 100% Resultado 89%</p> <p>2.- Especial seguimiento en el Departamento de Biología Animal, Vegetal y Ecología, en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[ PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios. Valor objetivo 100% Resultado 98%</p> <p>3.- Especial seguimiento en el Departamento de Ciencias de la Salud, en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[ PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo: &gt;=90% Resultado 85%</p> <p>4.- Especial seguimiento en el Departamento de Física/Químicas, en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Valor objetivo: &gt;=85%. Resultado 73%</p>					



	<p>5.- Especial seguimiento en el Departamento de ingeniería de Telecomunicación, en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I.[ PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma. Valor objetivo: &gt;=85%. Resultado 69%</p> <p>6.- Especial seguimiento en el Departamento de Química Física y Analítica, en el siguiente indicador para conseguir su cumplimiento a final del ciclo.</p> <p>I[ PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Valor objetivo: &gt;=90% Resultado 89%</p>
--	---

**Objetivo 3.- Verificación de la integridad de los indicadores de procesos**

<b>Indicador</b>	I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Valor objetivo: >=95%
<b>Integridad de los datos</b>	<p>Se verifica la integridad de los datos en el programa Petrus a través del Expediente 103904, apoyo a la Docencia. Solicitada con fecha 15/03/19.</p> <p>Se solicita la prestación del servicio desde 27/03/19 hasta 15/05/19.</p> <p>Se finaliza la prestación el 15/03/19, comunicándose al usuario.</p>
<b>Observaciones</b>	