



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.	
PROCESOS CLAVES	PC04 Gestión del Mantenimiento PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	28/01/2020
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fco. David Susí García (Auditor) ▪ José Manuel Rocha Luján (Observador)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>D^a Natividad Paredes Quesada</u> (Centro de Instrumentación Científico - Técnica)

OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.	
Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Se observa que la Unidad ha superado con creces los valores objetivo establecidos para sus indicadores, por lo que se recomienda valorar la oportunidad de ajustar la capacidad real de los procesos PC 04 y PC 08, revisando el valor objetivo de los indicadores que se indican a continuación, justificando en cualquier caso la decisión final.</p> <p>PC 08: I.[PC 08.2]-11, I.[PC 08.2]-12, I.[PC 08.2]-13 e I.[PC 08.2]-14 PC04: I.[PC 04.11]-01</p>
Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC04. Gestión del Mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoría Interna: 2 implantadas. ○ Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas. • PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoría Externa: 2 implantadas. ○ Auditoría Interna: 3 implantadas. ○ Propuestas de mejora: 5 mejoras implantadas. <p>La unidad ha implantado todas las acciones encaminadas a dar cobertura a las observaciones realizadas en auditoría interna y externa y asimismo se han implantado todas las propuestas de mejora de los procesos a lo largo del ciclo de gestión.</p>
Observaciones/ Recomendaciones	


Objetivo 4.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Indicador (en negrita aquellos indicadores con Compromiso de Calidad Integrado en el Sistema)	Objetivo	Medido		No alcanza el objetivo	Observaciones
		Sí	No	Resultado	
I.[PC 04.11]-01-[CICT] Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	>=93%	X 99.12%			Cumplido en los últimos 5 años con un mínimo del 98.69%
I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	>=90%	X 95.01%			Cumplido en los últimos 5 años con un mínimo del 95.01%
I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	>=90%	X 98.13%			Cumplido en los últimos 5 años con un mínimo del 97,49%
I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	<1%	X 0.07%			Cumplido en los últimos 5 años con un máximo de 0.2 %
I.[PC 08.2]-14.1 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	>=85%	X 93.22%			Cumplido en los últimos 5 años con un mínimo del 90,34%
I.[PC 08.2]-14.2 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	>=92%	X 99.15%			Cumplido en los últimos 5 años con un mínimo del 96.85%
Observaciones/ Recomendaciones	<p>El Centro de Instrumentación Científico-Técnica ha medido la totalidad de indicadores de su responsabilidad en los Procesos PC04 Gestión del Mantenimiento y PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico, obteniendo valores que superan holgadamente, en aquellos para los que están definidos, el valor objetivo establecido.</p> <p>En este sentido, se recomienda la revisión del valor objetivo establecido para los indicadores I.[PC 04.11]-01, I.[PC 08.2]-11, I.[PC 08.2]-12, I.[PC 08.2]-13 e I.[PC 08.2]-14, ya que han sido superados en los últimos 5 años, ajustándolo a la capacidad real del proceso, justificando en cualquier caso la decisión final.</p>				

Objetivo 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.

Valoración de auditoría	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC04 Gestión del Mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoría Interna: 2 implantadas. ○ Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas. • PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoría Externa: 2 implantadas. ○ Auditoría Interna: 3 implantadas. ○ Propuestas de mejora: 5 mejoras implantadas.
--------------------------------	---



Observaciones/ Recomendaciones	La unidad ha implantado todas las acciones encaminadas a dar cobertura a las observaciones realizadas en auditoría interna y externa y asimismo se han implantado todas las propuestas de mejora de los procesos a lo largo del ciclo de gestión.
---	---

Código:	CICT-02-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC04- Gestión de Mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
Descripción de la mejora:	Revisar el proceso para reflejar el caso de los equipos "aletargados", que se han incluido con la letra (q) en las Normas de ejecución Presupuestaria 2019		
Causa para su implantación:	Ajustar las necesidades de RRHH y económicos en equipos con muy poco uso		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la eficiencia de los RRHH disponibles		
Recursos previstos:	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
Responsable de implantación:	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
Previsión de resultados:	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Actualización de documentación del proceso, si procede		
Grado de prioridad:	Medio		
Planificación de la implantación	1.- Revisar instrucciones del PC04 para comprobar el encaje de estos equipos "aletargados", cambiar versiones si procede para incluir este tipo de equipos.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	implantado. Revisada documentación y aprobado por el grupo de mejora de procesos del CICT, en su sesión del 3 de octubre, la actualización de las instrucciones: IT.[PC04.11]- 03_Mantenimiento_Preventivo_de_los_recursos_instrumentales_del_CICT, IT.[PC.08.2]-03_Gestión de recursos en autoservicio y IT.[PC.08.2]-04_Gestión de prestación de servicios a demanda, para incluir los recursos aletargados.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se recomienda la actualización de la codificación de la Instrucción Técnica IT.[PC04.11] – 03I Mantenimiento Preventivo de los recursos instrumentales del CICT, de acuerdo con la codificación vigente de las mismas en el proceso PC04		