



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE ENERO 2020.	
<b>PROCESOS CLAVES</b>	PC08. Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	05/02/2020
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marina Gómez Torres. Auditora.</li> <li>▪ María del Carmen López Asperilla. Auditora.</li> <li>▪ David Peñafuerte Rendón. Observador</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D<sup>a</sup> Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación.</li> </ul>


OBJETIVOS AUDITORÍA ENERO 2020 APLICABLES A LA UNIDAD.	
<b>Objetivo 4.-</b> Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>Objetivo 8.-</b> 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.	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, detallándose a continuación:</p> <p><b>PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.</b>            Auditoría Externa: 1 Implantada.            Auditoría Interna: 2 implantadas y 1 en proceso.            Propuestas de mejora: 1 Implantada y 3 en proceso.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>Con carácter general se recomienda en la planificación de las mejoras y observaciones/recomendaciones de auditoría para cada hito fijar fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda.</p> <p>También en función de la extensión y dificultad de cada hito ser más descriptivos en cada uno de las acciones a desarrollar y en la descripción de los resultados obtenidos</p> <p>Se recomienda que los resultados obtenidos de las reuniones de retroalimentación mantenidas con los clientes/ usuarios, se guarden en algún documento o archivo para su posterior tratamiento o análisis.</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.**

<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, detallándose a continuación:</p> <p><b>PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.</b>  Auditoría Externa: 1 Implantada.  Auditoría Interna: 2 implantadas y 1 en proceso.  Propuestas de mejora: 1 Implantada y 3 en proceso.</p>
<p><b>Observaciones/ Recomendaciones</b></p>	<p>Con carácter general se recomienda en la planificación de las mejoras y observaciones/recomendaciones de auditoría para cada hito fijar fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda.</p> <p>Se recomienda que los resultados obtenidos de las reuniones de retroalimentación mantenidas con los clientes/ usuarios, se guarden en algún documento o archivo para su posterior tratamiento o análisis.</p>



<b>Código:</b>	<b>CPEA-01-2019-AE</b>	<b>Naturaleza</b>	Observaciones
<b>Proceso:</b>	PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Producción y Experimentación Animal.		
<b>Descripción:</b>	A fecha de auditoría el CPEA mantiene en estudio los datos de indicadores, sin haber fijado unos valores límite de control que facilite el análisis de eficacia.		
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Recursos propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	CPEA		
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	1.- Reunión del grupo de mejora para revisar datos históricos y fijar valores límites de control a indicadores si procede, nº de indicadores revisados.		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Implantado. Revisión de los indicadores actuales, propuesta de valores de control e incorporación de nuevos indicadores de eficacia. <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">   RetoqueIndicadores2020.docx       </div>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>			



<b>Código:</b>	<b>CPEA-03-2019-AI</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuesta General
<b>Proceso:</b>	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Experimentación y Producción Animal		
<b>Descripción:</b>	<p>Se produce un incumplimiento de los objetivos provocado por un descenso significativo de los resultados de satisfacción que los posicionan en los valores límites o muy próximos a ellos (<math>\leq 75\%</math> en tasa de satisfacción y <math>\leq 3,5</math> en media).</p> <p>En base a ello, el equipo auditor recomienda que la Unidad valore la oportunidad de indagar en las posibles causas del decremento en los resultados de satisfacción a efectos de propiciar la recuperación del indicador, pudiendo resultar interesante aprovechar la celebración de reuniones grupales.</p>		
<b>Recursos previstos:(3)</b>			
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Revisar con el Servicio de Planificación y Evaluación la casuística del CPEA (pocos usuarios y poca respuesta a la encuesta), alternativas posibles.</li> <li>2.- Proponer dar más peso a las Reuniones con usuarios para tener retroalimentación del nivel de satisfacción de los usuarios, respuesta del Servicio de Planificación.</li> </ol>		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- En proceso.</li> <li>2.- Implantado. La relación con nuestros usuarios no sólo la medimos con la encuesta de satisfacción, sino que utilizamos mecanismos como: contacto directo y reuniones con usuarios anuales. Estos 2 últimos mecanismos nos resultan más enriquecedores y cercanos que la encuesta. Por ejemplo, en las reuniones de usuarios se tiene retroalimentación sobre la satisfacción y se puede conocer y tener más datos sobre las causas, además se puede compartir y contrastar situaciones, expectativas y sugerencias con otros usuarios.</li> </ol>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>			



<b>Código:</b>	<b>CPEA-04-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación		
<b>Unidad/es:</b>	CENTRO DE PRODUCCIÓN Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Analizar las opciones y posibilidades de implementación de revisión de la encuesta general frente a otros mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios del CPEA		
<b>Causa para su implantación:</b>	Resultados de la encuesta de satisfacción usuarios sobre año 2018		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Disponer de información realista sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del CPEA		
<b>Recursos previstos:</b>	CENTRO DE PRODUCCIÓN Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL, SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN		
<b>Responsable de implantación:</b>	CENTRO DE PRODUCCIÓN Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede Impacto en los resultados del proceso: Mejora de la satisfacción de los usuarios.		



<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	<p>1.- Revisar con el Servicio de Planificación y Evaluación la casuística del CPEA (pocos usuarios y poca respuesta a la encuesta), alternativas posibles.</p> <p>2.- Proponer dar más peso a las Reuniones con usuarios para tener retroalimentación del nivel de satisfacción de los usuarios, respuesta del Servicio de Planificación.</p>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<p>1.- En proceso.</p> <p>2.- Implantado. La relación con nuestros usuarios no sólo la medimos con la encuesta de satisfacción, sino que utilizamos mecanismos como: contacto directo y reuniones con usuarios anuales. Estos 2 últimos mecanismos nos resultan más enriquecedores y cercanos que la encuesta. Por ejemplo, en las reuniones de usuarios se tiene retroalimentación sobre la satisfacción y se puede conocer y tener más datos sobre las causas, además se puede compartir y contrastar situaciones, expectativas y sugerencias con otros usuarios.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			