

**INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2021.**

PROCESO CLAVE	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/04/2022
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación. Centro de Producción y Experimentación Animal.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2021.

Objetivo 3.- 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 asociados.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	No se han recibido quejas/sugerencias.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle:</p> <p>4 mejoras implantadas de procesos. 1 mejora implantada derivada de riesgos y oportunidades</p> <p>1 mejora no procede, en concreto esta mejora se refería a revisar potencialidades y adaptar gestión a la nueva versión de Anibio, finalmente ha sido desestimada, la empresa desarrolladora no actualizó Anibio en 2021.</p>
Observaciones/ Oportunidades de mejora	
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	La encuesta "Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado por el Centro de Producción y Experimentación Animal", por cuestiones internas coyunturales de órganos de gobierno, el CPEA ha tenido que retrasar a finales de marzo las reuniones con usuarios, por lo que no dispone de los resultados para 2021.
Observaciones/ Oportunidades de mejora	