|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2015.** | | | |
| **PROCESO** **CLAVE** | PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO. | | |
| **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** | | | 21/09/2015 – 9:00 HORAS. |
| **AUDITORES :** | | Auditor coordinador de proceso: Francisco David Susí García   * Auditora: María del Carmen Higueras Herrador | |
| **RESPONSABLES DE UNIDAD:** | | * Marina Gómez Torres, Coordinadora de calidad de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | |

**INFORME GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS** | |
| **Procesos de la Unidad** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **No conformidades.** Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas. | |
| **Valoración.** | * No disponen de No conformidades Internas. |
| **Indicadores.** | |
| **Valoración.** | * Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos para todos los indicadores. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | Se observa el ajuste general de los valores objetivo de los distintos indicadores, si bien el indicador I.[PC 08.2]-08 en sus cuatro apartados presenta mediciones muy superiores al objetivo establecido, se recomienda la continuidad de análisis en el futuro por si fuese viable el establecimiento de valores objetivos más acordes a la capacidad real del proceso, ya que las alegaciones presentadas durante la visita de auditoría invitan a no modificarlos en la actualidad. |
| **Quejas y sugerencias.** Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, la propuesta coherente de implantación de acciones de mejora en este ámbito. | |
| **Valoración.** | * No se han presentado Quejas ni Sugerencias por ningún canal, ya sea informal o informal, a la Unidad. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Compromisos de calidad incumplidos**. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior. | |
| **Valoración.** | La Unidad no presentó compromisos de calidad incumplidos durante el ciclo de gestión de 2014. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Instrucciones técnicas.** Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a las Instrucciones Técnicas aplicadas según la documentación de los procesos. | |
| **Valoración.** | * Se verifica la inclusión de la Instrucciones Técnicas seleccionadas en la documentación del proceso. * Se verifica la conformidad de la gestión del proceso a las Instrucciones Técnicas seleccionadas a través de la aplicación de sus previsiones. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** |  |
| **Formatos. Verificación de la adecuación de los formatos a los registros que soportan.** | |
| **Valoración.** | * Se verifica la inclusión del Formatos F.[PC08.2]-08 “Solicitud Electrónica de Apoyo Científico-Tecnológico a la Docencia y a la Investigación” seleccionado para auditoría en la documentación del proceso. Se verifica su adecuación a los registros que soporta. * No se puede verificar la inclusión del formato F.[PC 08.2]-12 “Comunicación Electrónica de Incidencias en Equipos de Docencia e Investigación”. La Unidad indica que no existe el formato, no perteneciendo a la Unidad. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | Se recomienda a la unidad que revise la documentación de los formatos de los que realmente son propietarios con el objeto de mantener la documentación del sistema actualizada. |
| **Encuestas:** Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, a fecha de auditoría, del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora necesarias. | |
| **Encuestas de Satisfacción General** | La encuesta de Satisfacción General EG-16-PC08 se lanzó el 13 de Junio de 2015, emitiéndose informe de resultados y ficha técnica de la misma el 17 de Julio de 2015. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | Se recomienda el análisis del Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción General por parte de la Unidad con el objetivo de poder valorar los resultados obtenidos por la Unidad en el primer semestre de 2015 y, en su caso, implantar acciones de mejora para mejorar los índices de participación en la misma. |
| **Encuestas Post-servicio** | Se Verifica la realización de las encuesta correspondiente y los resultados parciales obtenidos, quedando pendiente de análisis una vez se hayan obtenido los resultados anuales. |
| **Observaciones/**  **Recomendaciones** | EP-42-PC08 Resolución Práctica de Consulta, apoyo a la Docencia y Apoyo a la Investigación.  Se valora positivamente los resultados obtenidos en el primer semestre del ciclo de gestión 2015, superando los valores obtenidos en el ciclo de gestión anterior. |