|  |
| --- |
| **INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2015.** |
| **PROCESO CLAVE**  | PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO. |
| **FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.** | Lunes, 21 de Septiembre a las 9 horas |
| **EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:** | Auditor coordinador de proceso: Francisco David Susí GarcíaAuditor/es: María del Carmen Higueras Herrador |
| **UNIDAD/ES:** | * Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
 | **RESPONSABLE** | * Marina Gómez Torres, Coordinadora de calidad de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
 |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA** | **ALCANCE** |
| **1.- INDICADORES** | Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos. |
| **2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS** | Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. |
| **3.- COMPROMISOS DE CALIDAD INCUMPLIDOS** | Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.  |
| **4.- INSTRUCCIONES TÉCNICAS** | Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a las Instrucciones Técnicas aplicadas según la documentación de los procesos.  |
| **5.- FORMATOS**  | Verificación de la conformidad de la gestión de los procesos a los Formatos aplicados según la documentación de los procesos.  |
| **6.- 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. |

|  |
| --- |
| **Relación de personas entrevistadas en la visita de auditoría:** |
| **Marina Gómez Torres****Francisco Hermoso Torres** |

**1.- INDICADORES (Observar Anexo de Histórico de Indicadores)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Cumplido | Observaciones (no medición, en caso de no cumplido previsiones de cumplimiento) | Ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. |
| Si | No |
| I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud. | >=95% | Semestral | **X** |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles. | >=35% | Trimestral | **X** |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06.2 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles. | >=55% | Trimestral | **X** |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06.3 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles. | >=70% | Trimestral | **X** |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles. | >=80% | Trimestral | **X** |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes | >=95% | Semestral | **X** |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores correspondientes al proceso” PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico técnico” referidos a la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, así como la previsión de su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos para este ciclo de gestión y de conformidad con lo establecido en el Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2015. En este sentido, el indicador I.[PC 08.2]-05 muestra un valor del 98%; el indicador I.[PC 08.2]-06.1,2,3 y 4 muestran valores del 93%, 96%, 98% y 98% respectivamente; y por último, el indicador I.[PC 08.2]-08 refleja un valor del 99%.Asimismo, se verifica de forma general, el ajuste de los niveles de objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, según histórico de resultados. No obstante se observa que si bien el indicador I.[PC 08.2]-06 en sus cuatro apartados presenta mediciones muy superiores al objetivo, la Unidad señala el riesgo que la modificación del valor objetivo pudiera ocasionar en el cumplimiento del indicador ya que en los tres años anteriores han estado analizando el valor objetivo de este indicador y las mediciones registradas han sufrido variaciones considerables. Ante las alegaciones planteadas por la Unidad, el equipo auditor no considera aconsejable la revisión de los valores objetivos del indicador, de cara a asegurar su cumplimiento.Se comprueba la disposición e integridad de los datos segmentados por Unidades de Gestión integrantes de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno y objeto de auditoría interna de seguimiento. |

**2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Quejas** | Respuesta en plazo | Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones…) | Mejoras realizadas | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No |
| No se tiene constancia de QyS recibidas a través de canales formales. |  |  |  |  |  |  |
| **Quejas Informales:****Canal de Entrada.****Valoración y Mejoras.** |  |
| **Valoración de auditoría** | No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sugerencias** | Respuesta en plazo | Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones…) | Mejoras realizadas | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No |
| No se tiene constancia de QyS recibidas a través de canales formales. |  |  |  |  |  |  |
| **Sugerencias Informales:****Canal de Entrada.****Valoración y Mejoras.** |  |
| **Valoración de auditoría** | No se han presentado Quejas / Sugerencias procedentes tanto de los canales oficiales como de otras fuentes de información. |

**3.- COMPROMISOS DE CALIDAD INCUMPLIDOS**

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

**4.- INSTRUCCIONES TÉCNICAS** *(Solicitar al responsable las I.T., bien de forma previa a la auditoría o in situ)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Instrucciones técnicas** | Auditoría (verificación): evidencias de conformidad de gestión | Conformidad: adecuación de la gestión a la I.T. | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| IT.[PC.08.2]-15 | Se verifica la conformidad de gestión de la instrucción técnica a través de las siguientes actuaciones: * Solicitud de prácticas docentes programadas, con identificador 73544-

Actividad programada desde el 02-03-2015. Fecha solicita 19-03-2015. Fecha finalización 14-05-2015.Se comprueba que en la misma fecha de la solicitud, 19-03-2015, se envía el reporte al usuario de la solicitud con la información del procedimiento.Se verifica que en esta solicitud no ha existido ninguna incidencia.Por último se evidencia que la práctica puede ser evaluada por el solicitante con correo electrónico de fecha 14-05-2015 con el que se da por finalizado el servicio y se envía encuesta postservicio.* Solicitud de prácticas docentes no programadas con identificador 75933

Fecha solicita 30-06-2015. Fecha finalización 30-06-2015.Se solicitaba el uso del laboratorio para los días 1 y 2 de julio y se comprueba que el mismo día de la solicitud se realiza la reserva de espacios y se comunica al usuario por correo electrónico; al no requerir más servicios la solicitud se da por finalizado el servicio y se comunica al solicitante el 30-06-2015 por correo elctrónico. | **X** |  |  |
| **Valoración de auditoría** | De la constatación de las evidencias auditadas, se valora favorablemente la conformidad de la gestión con lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas, según la documentación de los procesos y objetivos del Programa de auditoría interna de seguimiento 2015. |

**5.- FORMATOS** *(Seleccionar dos formatos de los disponibles en la unidad)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formatos** | Auditoría (verificación): adecuación de los formatos a los registros que soportan | Conformidad: adecuación de formatos | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| F.[PC.08.2]-08 Solicitud Electrónica de Apoyo Científico-Técnico a la Docencia y a la Investigación | Se verifica formato en la plataforma PETRUS y mediante la solicitud 75933 se verifica la adecuación del formato a los registros que lo soportan. | **X** |  |  |
| F.[PC.08.2]-12 Comunicación Electrónica de Incidencias en equipos de Docencia e Investigación | Este formato hace referencia a la respuesta a otros formatos. No se puede verificar la existencia de este formato. |  | **X** | Se comunica al auditor que los formatos a los que hace referencia no existen y no son de la Unidad, por tanto no conocen a que se refiere este formato. |
| **Valoración de auditoría** | Sólo se puede verificar parcialmente la adecuación de los formatos a los registros que lo soportan, que en todas los casos se recogen en la plataforma PETRUS.Según la propia unidad, hay formatos que no existen y otros están obsoletos por lo que se recomienda a la unidad que revise la documentación de los formatos al objeto de mantener el sistema actualizado. |

**6.- ENCUESTAS**

**6.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GENERAL** *(Ver Anexo Resultados Enc. Generales UTLA+CICT)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denominación de la encuesta.** | Realizada e informe disponible ciclo 2015 | En su caso acciones para mejorar los índices de participación ciclo 2014 o 2015. | Valoración de Resultados ciclo 2015 por la Unidad | Acciones de mejora ciclo 2015 |
| EG-16\_PC08 | No disponible. | No había mejoras en el ciclo 2014 y el 2015 está pendiente de analizar. | Según la Unidad no disponen de los resultados. |  |
| **Observaciones** | Según la Unidad todavía no disponen de los resultados de la encuesta; sin embargo, según la información de la que dispone el equipo auditor la encuesta fue lanzada el 18-06-2015 y los resultados enviados el 13-07-2015, obteniéndose respuesta de agradecimiento a través de correo electrónico por parte de la responsable de la unidad a modo de confirmación de la recepción del informe de resultados y ficha técnica de la encuesta. |
| **Valoración de auditoría**  | Se recomienda el análisis por parte de la Unidad del informe de resultados de la Encuesta General EG-16-PC08, la valoración de resultados para el ciclo actual y, si lo estiman oportuno, la puesta en marcha de las acciones de mejora que considere. |

**6.2 ENCUESTAS POST-SERVICIO** *(Ver Anexo Encuestas Post Servicio PC08)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Denominación de la encuesta.** | La encuesta se está realizando.Informe disponible ciclo 2015. | En su caso Acciones para mejorar los índices de participación ciclo 2014 o 2015. | Valoración de Resultados ciclo 2015 | Acciones de mejora ciclo 2015 |
| EP-42-PC08 Resolución Práctica de consulta, Apoyo a la Docencia y Apoyo a la Investigación | Resultados parciales a fecha de auditoria de satisfacción global:Apoyo Docencia 4,77Apoyo Investigación4,97 | No planteaban acciones de mejora en 2014. | No procede | No procede |
| **Observaciones** | Según indican los miembros de la unidad los resultados se analizan una vez obtenidos los datos anuales. |
| **Valoración de auditoría**  | Se valora positivamente la valoración obtenida en el primer semestre del ciclo de gestión 2015.  |