|  |
| --- |
| **INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2014.** |
|  |
| **PROCESO CLAVE**  | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.** | 15/10/14 – 8:50 h. |
| **EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:** | Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros MorenoAuditor: Luis Espinosa de los Monteros Moreno |
| **UNIDAD/ES:** | * Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación
 | **RESPONSABLE** | * Marina Gómez Torres
 |
| **ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **1.- INDICADORES:** | Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría. |
| **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. |

**1.- INDICADORES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | Cumplido | Observaciones (en caso de no medición) | Previsión de cumplimiento (en caso de no cumplimiento) |
| Sí | No | Sí | No |
| **I.[PC 08.2]-04****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 |  | 98% |  |  |  |
| **I.[PC 08.2]-07** **Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes** | >=95% | Semestral | X |  | 97% |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica en Programa PETRUS de gestión que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso con valor objetivo y su cumplimiento, de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores. Se verifica las mediciones periódicas de los indicadores del proceso de tres Unidades de laboratorios a través del Programa PETRUS de gestión y su cumplimiento en dos departamentos. Departamento de Enfermería el indicador I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes actualmente no se alcanza el objetivo aunque su previsión es de cumplimiento.Se indica en las tablas siguientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Biología Animal, Vegetal y Ecología  |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | Cumplido | Observaciones (en caso de no medición) | Previsión de cumplimiento (en caso de no cumplimiento) |
| Sí | No | Sí | No |
| **I.[PC 08.2]-04****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 |  | 100% |  |  |  |
| **I.[PC 08.2]-07** **Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes** | >=95% | Semestral | X |  | 97% |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Ciencias de la Salud |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | Cumplido | Observaciones (en caso de no medición) | Previsión de cumplimiento (en caso de no cumplimiento) |
| Sí | No | Sí | No |
| **I.[PC 08.2]-04****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 |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| **I.[PC 08.2]-07** **Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes** | >=95% | Semestral | X |  | 100% |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación |
| **Unidad de Técnicos de Laboratorios** | Enfermería |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | Cumplido | Observaciones (en caso de no medición) | Previsión de cumplimiento (en caso de no cumplimiento) |
| Sí | No | Sí | No |
| **I.[PC 08.2]-04****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 |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| **I.[PC 08.2]-07** **Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes** | >=95% | Semestral | X |  | 75% |  |  | Previsión de cumplimiento |

**2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Quejas/Sugerencias Informales:****Canal de Entrada.****Valoración y Mejoras.** | No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales. |

**3.- COMPROMISOS DE CALIDAD INCUMPLIDOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.** |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación |
| **Compromiso de calidad incumplido 2013** | **Indicador asociado** | Objetivo | Valor 2013 | Plan de Acción  | Descripción | Previsión de resultados 2014(en relación con el indicador asociado) | Observaciones de auditoría |
| Sí | No |
| **Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.** | **Porcentaje de adecuación funcional de Recursos para prácticas docentes.** | >=95% | 80,3% | X |  | Se han realizado ajustes en el programa de gestión PETRUS, en lo referente al cómputo de los días laborables, se ha realizado un Curso de Formación a los miembros de la Unidad sobre la gestión de las solicitudes en el programa de gestión.Se ha creado un Grupo de para el Seguimiento de los resultados de los indicadores | Previsión de cumplimento, en el Primer semestre 97% |  |
| **Valoración de auditoría** | Se ha realizado varias acciones de mejora que han permitido ajustar la gestión del proceso en el programa PETRUS: cómputo de días laborables, curso de formación al personal de la Unidad para sobre la gestión del citado programa y se ha creado un grupo de trabajo para el seguimiento de los resultados de los indicadores. |

**4.- INSTRUCCIONES TÉCNICAS:**

La Unidad no dispone de Instrucciones Técnicas en el proceso.