|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 Moreno  Auditor: 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.