|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL 2014.** | | | |
| **PROCESO** **CLAVE** | PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO | | |
| **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA** | | | 6/2/2015 |
| **AUDITORES** | | * Maria del Carmen Higueras Herrador * Maria del Carmen López Asperilla * Luís Espinosa de los Monteros Moreno (Linares) | |
| **RESPONSABLES DE UNIDAD** | | * Marina Gómez Torres y Cecilia Benítez Guerrero. **Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UTLA)** | |

|  |
| --- |
| **INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA.** |

**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados y su ajuste al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Programa de Auditoría Interna 2014. No obstante se señala la siguiente recomendación:

**3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

* En general, se verifica la obtención de los datos y las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2014, así como el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.
* Se realizan las siguientes propuestas /observaciones:

1. **PC 08.2 GESTIÓN DE APOYO TÉCNICO E INSTRUMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRÁCTICA DOCENTE E INVESTIGADORA. UNIDAD FUNCIONAL DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN (UTLA).**

1.1. Se recomienda que se establezca un valor objetivo para el indicador I.[ PC 08.2]-05 “Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5 10 y 20 días hábiles”.

**4. RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

* Se verifica la conformidad de la gestión de los resultados de encuestas post-servicios 2014. El análisis y realización del seguimiento de éstos está pendiente de realizar para incluir en el Informe Anual de Seguimiento de los Procesos.
* Se verifica que la UTLA no ha recibido ninguna queja en 2014. Sí ha recibido 6 sugerencias a las que no se le ha dado respuesta.
* Se realizan las siguientes propuestas de mejora/observaciones:

1.1 Se recomienda que se pueda obtener el dato del nº de encuestas enviadas por cada tipo, tanto a nivel global como segmentado por unidades de gestión.

1.2. Se recomienda que se revise el cálculo del valor medio en las tres encuestas postservicio.

1.3. Se recomienda que se dé respuesta a las sugerencias que tienen entrada por el buzón de la página web de la unidad estableciendo un plazo de respuesta.

**5. SEGUIMIENTO, VALORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, INDICACIONES INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA E INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA (2013) Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS.**

**5.1. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA, ASÍ COMO LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS (2013).**

* Se verifica e informa del análisis por el Equipo de Proceso de la mayoría de las recomendaciones indicadas en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de auditoría Interna anual 2013. No obstante, se realizan las siguientes observaciones:

1.1. Se recomienda establecer los mecanismos necesarios para dejar constancia de que todas las incidencias tengan fecha de finalización.

1.2. Se recomienda para las tres encuestas, Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia y Apoyo a la Investigación, alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado.

1.3. Se recomienda que se establezca un valor objetivo para el indicador I.[ PC 08.2]-05 “*Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5 10 y 20 días hábiles*”.

* Se verifica e informa de la implantación de las mejoras de los procesos planteadas 2014. Sin embargo, se realiza la siguiente observación:

1.1. Se recomienda para el próximo ciclo de gestión analizar el impacto que la modificación de la página web ha podido tener en los usuarios, sobre todo en lo referente a su participación.

**5.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS/UNIDADES ADMINISTRATIVAS SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LAS MEJORAS IMPLANTADAS O A REALIZAR.**

* La Unidad ha valorado cómo los resultados de los valores de los indicadores obtenidos durante el presente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2014 han mejorado a partir de la implantación de las mejoras propuestas del ciclo de gestión anterior.

Se recomienda estudiar el impacto que la implantación de las mejoras ha tenido en otros ámbitos como la satisfacción del cliente.

* La Unidad está realizando el análisis interno sobre los resultados obtenidos al objeto de plantear propuestas de mejora que se incluirán en el próximo informe de seguimiento.

I**NFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

**1. VERIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS.**

**NOMBRE DE LA UNIDAD**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **NO CONFORMIDAD AUDITADA** | |
| **CÓDIGO** |  |
| **PROCESO SIGC-SUA** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| **PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN** | No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre. |

**2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.** | |
| **PROCESO** **ESPECÍFICO** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| **RESPONSABLE/S AUDITADO/S** | * Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UTLA) |
| **AUDITORES** | * María del Carmen Higueras Herrador. * María del Carmen López Asperilla. |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios con los requisitos del sistema.** |

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 6/02/2015 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Concretamente, en las dependencias de los laboratorios del Departamento de Química Física y Analítica (A2-220): posteriormente se visitan los laboratorios de los Departamentos de Ingeniería Electrónica y Automática, Geología e Informática.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

LABORATORIO DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y AUTOMÁTICA.

Se realiza trazabilidad del proceso Solicitudes de Apoyo a la Docencia revisando el expediente nº 70582, de mantenimiento correctivo, en el que se solicita comprobar la conexión a internet del puesto de profesor.

En este expediente se comprueban los siguientes registros asociados al proceso:

- R.[PC 08.2]‐09 *Registro de solicitudes electrónicas de servicios de apoyo a la docencia / investigación o por otros medios.*

En el mencionado expediente la fecha de solicitud es 25/11/2014.

- R.[PC 08.2]‐12 Base de datos propia: datos y seguimiento de la actividad.

En el expediente se puede comprobar que no existe fecha solicitada de finalización porque el solicitante no la ha cumplimentado. La fecha de finalización del servicio solicitado es 02/12/2014.

- R.[PC 08.2]‐10 *Catálogo de equipos e instrumentación científico‐técnica.*

Se verifica la existencia del catálogo asociado a los equipos disponibles para docencia, pero no para investigación, ya que estos equipos los adquieren directamente los responsables de los proyectos de investigación.

El expediente en cuestión no tiene ningún equipo del catálogo asociado porque no es necesario.

De otro lado, se realiza la trazabilidad del proceso revisando el expediente nº 69682, Solicitudes de Apoyo a la Investigación. Se solicita conectar la célula calibrada del SIS MPPT del SFA. En este expediente se verifican las siguientes fechas: Fecha de solicitud: 30/10/2014; Fecha solicitada de finalización: 31/10/2014 y Fecha de Finalización: 31/10/2014.

Por último se coteja la existencia de los demás registros de este Departamento relacionados con el proceso:

- R.[PC 08.2]‐08 *Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras*. Se verifica la disposición de la programación del primer cuatrimestre del curso 2014/2015. También se dispone de los históricos.

- R.[PC 08.2]‐11 *Registro de verificaciones o calibraciones de los equipos principales y auxiliares*. No se dispone de este registro porque, según el técnico sólo se calibran los equipos de investigación de los cuales se encargan los investigadores de cada proyecto.

- R.[PC 08.2]‐13 *Registro de incidencias*. Se comprueba que en 2014 se han registrado 3 incidencias, aunque una de ellas se inició en 2013.

- R.[PC 08.2]‐14 Registro de resolución práctica de consultas técnicas. En 2014 sólo se registran 2 consultas técnicas.

LABORATORIO DE INFORMÁTICA.

Se realiza trazabilidad del proceso Solicitudes de Apoyo a la Docencia revisando el expediente nº 64833 de Rafael Segura Sánchez en el que se solicita la instalación del software bscontact y x3dedit con fecha de solicitud 13/3/14 y fecha finalización 13/3/14 y el expediente 65620 de Angel Luis García Fernández que solicita la instalación del paquete JAPHUIZ en Ubuntu, fecha solicitud el 4/4/14 y fecha finalización 7/4/14, según consta en el programa PETRUS.

Se dispone de la programación del primer cuatrimestre del curso 2014/2015. También se dispone de los históricos.

­ LABORATORIO DE GEOLOGIA.

Se realiza trazabilidad del proceso Solicitudes de Apoyo a la Investigación revisando los expedientes nº 71261 de Luis M. Nieto Albert en el que se solicita la realización de láminas para muestras geológicas de la muestra RO-108A con fecha de solicitud 17/12/14 y fecha finalización 19/12/14, y el expediente 70883 de Matías Reolid Pérez que necesita confeccionar láminas geológicas delgadas con un grosor entre 145 y 200 micras, además las muestras deben de estar pulidas.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso, así como la medición de los indicadores asociados, la integridad de los datos y el proceso de obtención de los cálculos.

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 11:00 h. del 04/02/2015, en la dependencia del Técnico Especialista de laboratorios del Departamento de Ingeniería de Telecomunicación situada en la Escuela Politécnica Superior de Linares.

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los registros y expedientes asociados.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 71155,

Apoyo a la docencia, adecuación funcional de recursos, solicitante siglas JAFP, fecha de solicitud 15/12/14 y fecha de finalización 19/12/14, la fecha solicitada final no aparece cumplimentada ya que no ha sido requerida por el solicitante, por la especificidad del servicio solicitado.

En la solicitud se describe el servicio solicitado, constan los correos enviados al solicitante con información de su solicitud del 15/12/14 y de finalización del servicio de 19/12/14.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 70464, resolución práctica de consulta, solicitante siglas RMC, fecha de solicitud 21/11/14 y fecha de finalización 24/11/14. Se describe la consulta y el servicio prestado.

Constan los correos enviados al solicitante con información de su solicitud de 21/11/14 y de finalización del servicio de 24/11/14.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 11:30 h. del 04/02/2015, en la dependencia de la Técnico Especialista de laboratorios del Departamento de Física, Química Inorgánica y Orgánica y Química Física y Analítica situada en la Escuela Politécnica Superior de Linares.

Evidencias. Actividades de verificación.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 71294,

Apoyo a la docencia, solicitante siglas MMRT, fecha de solicitud 18/12/14 y fecha de finalización 19/12/14, la fecha solicitada final es el 19/12/14.

Se describe el servicio solicitado, apoyo a prácticas de laboratorio de física de 19:30h. a 20:30h.

Constan los correos enviados al solicitante con información de su solicitud de 18/12/14 y de finalización del servicio de 19/12/14.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 70291,

Apoyo a la docencia, solicitante siglas RBR, fecha de solicitud 18/11/14 y fecha de finalización 24/11/14, la fecha solicitada final es el 24/11/14.

Se describe el servicio solicitado, preparación y montaje de prácticas, 2 de química, física.

Constan los correos enviados al solicitante con información de su solicitud de 18/11/14 y de finalización del servicio de 24/11/14.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

**VERIFICACIÓN:**

El proceso de auditoría se inicia a las 11:30 h. del 04/02/2015, en la dependencia de la Técnico Especialista de laboratorios del Departamento de Ingeniería Mecánica y Minera situada en la Escuela Politécnica Superior de Linares.

Evidencias. Actividades de verificación.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 70915,

Resolución práctica de consulta, solicitante siglas FLF, fecha de solicitud 05/12/14 y fecha de finalización 05/12/14

Se describe el servicio solicitado, asesorar sobre avería en máquina.

Constan los correos enviados al solicitante con información de su solicitud de 05/12/14 y de finalización del servicio de 05/12/14.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la gestión en el programa PETRUS de la solicitud 71286,

Apoyo a la Docencia, solicitante siglas ELA.

Se especifica la ubicación donde se debe prestar el apoyo, taller mecánico dependencia A2-127, en el campus de Jaén.

El responsable informa que se trató de una solicitud errónea de un profesor del departamento de ingeniería mecánica y minera ubicado en el campus de Jaén y que correspondía su gestión al Técnico de laboratorio que desempeña las funciones en ese Campus.

Se comunicó esta circunstancia al Técnico responsable de la gestión, pero la solicitud no fue eliminada en su momento, para evitar su contabilización en la gestión del Técnico de laboratorio ubicado en Linares.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados.

Respecto a la solicitud 71286 se recomienda el control y eliminación de las solicitudes que por error se han dirigido al Técnico laboratorio de la UTLA al que no correspondía su gestión.

**3. INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES DE AUDITORÍA** | |
| **PROCESO** **ESPECÍFICO** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| **RESPONSABLE/S AUDITADO/S** | * Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio (UTLA) * Marina Gómez Torres * Cecilia Benítez Guerrero * David Menor García * Antonio Piedra Martínez * Manuel Jaénes Bermúdez * Pedro Aguilar Aguilar * María Pilar Patón Raya * María Miró Barnés |
| **AUDITORES** | * María del Carmen Higueras Herrador * María del Carmen López Asperilla |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad integrados y el grado de consecución de los objetivos planificados.** |

**INDICADORES GLOBALES DE LA UNIDAD**

| **Proceso** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03. Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| 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. | >= al 95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **2 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **5 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **10 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **20 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06. Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes. |  | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.\* | >=95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08. Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación. | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifican las mediciones parciales y totales del global de la unidad reflejando los siguientes valores:  I.[PC 08.2]-03: 1548  I.[PC 08.2]-04: Primer Semestre: 100%; Segundo Semestre; 97%; Anual: 98%. De las 95 consultas técnicas solicitadas 94 se han cerrado en el plazo establecido.  I.[PC 08.2]-05: Primer Trimestre: 92% ; Segundo Trimestre: 98%; Tercer Trimestre: 98%; Cuarto Trimestre: 98%  I.[PC 08.2]-06: Primer Semestre: 26%; Segundo Semestre; 12%; Anual: 17%. Se han resuelto un total de 16 incidencias sin mantenimiento correctivo de un total de 93.  I.[PC 08.2]-07: Primer Semestre: 98%; Segundo Semestre; 98%; Anual: 98%. De 1505 prácticas docentes realizadas 1476 han precisado de adecuación de recursos.  I.[PC 08.2]-08: 31%. De un total 2.192 solicitudes 687 de ellas han sido de apoyo a la investigación.  Asimismo se comprueba la disponibilidad de los valores segmentados por Unidades de Gestión.  De otro lado se comprueba el cumplimiento del compromiso de calidad “ Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%” con un valor del 98%  Cabe señalar que tras un período de incumplimiento reiterado del indicador I.[PC 08.2]-07, se han establecido los mecanismos necesarios para dar cumplimiento al objetivo de este indicador, de tal manera que no sólo se ha conseguido el objetivo del 95% sino que se ha superado en 3 puntos porcentuales.  Se recomienda que se establezca un valor objetivo para el indicador I.[ PC 08.2]-05 “Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5 10 y 20 días hábiles”. | | | | | | | |

**INDICADORES POR DEPARTAMENTOS**

| **Proceso** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento Auditado** | INGENIERÍA ELECTRONICA Y AUTOMÁTICA | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03. Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| 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. | >= al 95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **2 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **5 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **10 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **20 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06. Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes. |  | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.\* | >=95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08. Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación. | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifican las mediciones parciales del Departamento reflejando los siguientes valores:  I.[PC 08.2]-03: 1  I.[PC 08.2]-04: Primer Semestre: 100%; Segundo Semestre; 100%; Anual: 100%. Tan solo ha recibido 2 consultas técnicas solicitadas y ambas se han cerrado en el plazo establecido.  I.[PC 08.2]-05: Primer Trimestre: 100% ; Segundo Trimestre: 100%; Tercer Trimestre: 100%; Cuarto Trimestre: 100%  I.[PC 08.2]-06: Primer Semestre: 0%; Segundo Semestre; Sin valor%; Anual: 0%. Se han registrado 3 incidencias pero son con mantenimiento correctivo.  I.[PC 08.2]-07: Primer Semestre: 100%; Segundo Semestre; 100%; Anual: 100%. Las 98 prácticas docentes realizadas han precisado de adecuación de recursos.  I.[PC 08.2]-08: 12%. De un total de 112 solicitudes 14 de ellas han sido de apoyo a la investigación.  De otro lado se acredita el cumplimiento del compromiso de calidad “Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%” con un valor del 100%. | | | | | | | |

| **Proceso** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento Auditado** | GEOLOGÍA | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03. Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual |  |  |  |  | Este laboratorio sólo realiza Apoyo a la Investigación. |  |
| 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. | >= al 95% | Semestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **2 días hábiles**. |  | Trimestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **5 días hábiles**. |  | Trimestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **10 días hábiles.** |  | Trimestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **20 días hábiles.** |  | Trimestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06. Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes. |  | Semestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.\* | >=95% | Semestral |  |  |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08. Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación. | No procede | Anual | X |  | X |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifican las mediciones parciales y totales del global de la unidad reflejando los siguientes valores:  I.[PC 08.2]-08: 100%. De un total de 63 solicitudes todas han sido de apoyo a la investigación.  Asimismo se comprueba la disponibilidad de los valores segmentados por Unidades de Gestión.  No procede comprobar el cumplimiento del compromiso de calidad “Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes” porque esta unidad solo realiza apoyo a la investigación | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.

| **Proceso** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento Auditado** | INFORMÁTICA | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03. Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| 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. | >= al 95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **2 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **5 días hábiles**. |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **10 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en **20 días hábiles.** |  | Trimestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06. Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes. |  | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.\* | >=95% | Semestral | X |  | X |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08. Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación. | No procede | Anual | X |  |  |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifican las mediciones parciales y totales del global de la unidad reflejando los siguientes valores:  I.[PC 08.2]-03: 1  I.[PC 08.2]-04: Primer Semestre: 100%; Segundo Semestre; 88%; Anual: 96%. De 26 solicitudes 1 ha quedado fuera del plazo establecido.  I.[PC 08.2]-05: Primer Trimestre: 94% ; Segundo Trimestre: 100%; Tercer Trimestre: 58%; Cuarto Trimestre: 96%. De 26 solicitudes 1 ha quedado fuera del plazo establecido.  I.[PC 08.2]-06: Primer Semestre: 18%; Segundo Semestre: 33%; Anual: 24%. Se han registrado 31 incidencias.  I.[PC 08.2]-07: Primer Semestre: 97%; Segundo Semestre; 100%; Anual: 98%. De 84 prácticas docentes realizadas han precisado de adecuación de recursos 83.  I.[PC 08.2]-08: 11%. De un total de 95 solicitudes 11 de ellas han sido de apoyo a la investigación.  Asimismo se comprueba la disponibilidad de los valores segmentados por Unidades de Gestión.  De otro lado se comprueba el cumplimiento del compromiso de calidad “Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 98%” . | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | | | | | | | |
| **Departamento** | Departamento de Ingeniería de Telecomunicación | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  | 2 |  |  |  |
| 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]-05.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 96% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.2. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.3. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes |  | Semestral | X |  | 18% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes \* | >=95% | Semestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. | No procede | Anual | X |  | 41% |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la medición de los indicadores y cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | | | | | | | |
| **Departamento** | Departamento Física, Química Inorgánica y Orgánica y Química Física y Analítica | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  | 55 |  |  |  |
| 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]-05.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles |  | Trimestral |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| I.[PC 08.2]-05.2. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles |  | Trimestral |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| I.[PC 08.2]-05.3. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles |  | Trimestral |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| I.[PC 08.2]-05.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles |  | Trimestral |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes |  | Semestral | X |  |  |  | 50% |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes \* | >=95% | Semestral | X |  |  |  | 95% |  |
| I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. | No procede | Anual |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la medición de los indicadores y cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos, en aquellos casos que han tenido actividad asociada. | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.

| **Proceso** | PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento** | Departamento de Ingeniería Mecánica y Minera | | | | | | | |
| **Indicador** | Objetivo | Periodicidad de medición | Medido | | Cumplido | | Observaciones  (en caso de no medición) | Análisis de causas de incumplimiento (en su caso) |
| Sí | No | Sí | No |
| I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes) | No procede | Anual | X |  | 32 |  |  |  |
| 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]-05.1 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.2. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.3. Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-05.4 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles |  | Trimestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes |  | Semestral |  |  |  |  | Sin actividad |  |
| I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes | >=95% | Semestral | X |  | 100% |  |  |  |
| I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación. | No procede | Anual | X |  | 7% |  |  |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica la medición de los indicadores y cumplimiento de los objetivos que tienen establecidos. | | | | | | | |

\*Indicadores con Compromiso de calidad asociado: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.

**4. RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (Encuestas post-servicio).** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Código/Encuesta postservicio** | Realizada | | Resultados | | Valoración de la realización y análisis de resultados por el Servicio/Unidad | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| EP-42-PC08. Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia, Apoyo a la Investigación | x |  | x |  | El análisis de los resultados de las encuestas postservicio está pendiente de realización. |  | x |  |
| **Valoración de auditoría** | Se verifica a través del programa PETRUS la realización de las tres encuestas postservicio establecidas en este proceso:  “Resolución práctica de consultas”: Se han recibido 35 encuestas  “Apoyo a la docencia”: 472 encuestas recibidas  “Apoyo a la investigación”: 227 encuestas recogidas  En global, en este proceso se han recibido 734 encuestas sin embargo no se puede verificar el dato del nº de encuestas enviadas, tanto a nivel global como segmentado por encuestas.  De otro lado, se comprueba que la valoración media de cada encuesta no se ajusta a los resultados obtenidos; se verifica que en la encuesta de “Resolución práctica de consulta” de un total de 35 respuestas 33 la valoran como “muy satisfecho”, sin embargo la media se refleja como “buena”. Por, tanto, se recomienda que se revisen las fórmulas para calcular el valor medio.  Se verifica que se disponen de los datos segmentados por unidades de gestión. | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas/sugerencias).** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora | | | | | | | |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. | | | | | | | |
| **Quejas** | Respuesta en plazo | | Procede actuación | | Valoración por el Servicio/Unidad | Mejoras realizadas | | Valoración de auditoría de las mejoras implantadas |
| Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| ***No tienen quejas recibidas a través del buzón oficial de la UJA*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Quejas Informales:**  **Canal de Entrada.**  **Valoración y Mejoras.** | La UTLA dispone de un buzón de sugerencias en su página web; a lo largo del año 2014 se han recibido 6 sugerencias en dicho buzón pero ninguna de ellas ha sido contestada por el personal de la unidad porque la Coordinadora de la unidad no tenía acceso en esas fechas a los e-mails que entran en el buzón.  De otro lado, en la zona privada de su página web existe un buzón de sugerencias para el portal PETRUS, buzón que normalmente utiliza el personal de la unidad, y en el que se recogen las propuestas para mejorar el mencionado portal. Estas sugerencias tienen respuesta del técnico de laboratorio del Departamento de Ingeniería de Telecomunicación. Se verifica un e-mail de fecha 12/12/2014 con una sugerencia de mejora y la implantación de la mejora el 20/01/2015. | | | | | | | |
| **Valoración de auditoría** | Se recomienda que se establezcan los mecanismos necesarios para dar respuesta a las sugerencias que tengan entrada por el buzón de sugerencias de la unidad, así como el establecimiento de un plazo de respuesta.  Se valora como una buena práctica que todas las mejoras que se van incorporando al portal figuran en el documento “Modificaciones Realizadas en el Portal Petrus” con la fecha de implantación, documento también disponible en la página web de la unidad.  http://www.ujaen.es/unidad/utlab/int/modificaciones.php | | | | | | | |

**5. SEGUIMIENTO, VALORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, INDICACIONES INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA E INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA (2013) Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS.**

**5.1. VERIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES INDICADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA Y AUDITORÍA INTERNA ANUAL INTERNA, ASÍ COMO LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS (2013).**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Verificación 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 del Informe de Auditoría Interna, así como la implantación de las mejoras de los procesos.** |

**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 103-2014-AIS | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Sobre el indicador I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes. Se recomienda dejar constancia de la fecha de la resolución de la incidencia que permita la verificación de su realización. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | No se ha tenido que realizar ninguna actuación, ya quedaba constancia de la fecha de la resolución de la incidencia en el Portal Petrus. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se constata que queda constancia de la fecha de solicitud así como de la fecha de la realización de la incidencia nº 70904. Sin embargo, no se puede constatar que todas las incidencias resueltas tengan fecha de finalización. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado que se pueda dejar constancia de la fecha de finalización de la incidencia pero no se puede constatar que todas las incidencias han quedado cerradas a su finalización. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 104-2014-AIS | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Sobe el indicador I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes. Se recomienda la tramitación de una No Conformidad Interna para realizar un análisis las causas del incumplimiento y la implantación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas detectadas. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se estable reforzar la comunicación Horizontal en la Unidad y la formación o Creación de un nuevo Grupo Interno llamado Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI). Se utilizan los canales y medios de comunicación con los que consta la Unidad; Email , Reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI) y Actas del grupo de Seguimiento de Indicadores ( GSI). |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se constata la creación de un Grupo de Seguimiento de Indicadores con el acta de la reunión de fecha 16/07/2014. Así mismo se comprueban las actas de reuniones de este grupo de fechas 19/09/2014 y 24/10/2014.  Igualmente se comprueba la implantación de una mejora en el programa PETRUS de fecha 15/09/2014 que resuelve los cálculos del indicador I.[PC 08.2]-07 *Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes*. Los resultados de esta mejora se verifican al observar el valor obtenido en este indicador, un 98% frente al 95% del objetivo. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado e implantado |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 105-2014-AIS | ***Naturaleza:*** | Encuestas post-servicios: alineamiento/segmentación |
| ***Proceso:*** | PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO.. | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Se recomienda para las tres encuestas, Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia y Apoyo a la Investigación, alinear los ítems con los factores de calidad del servicio prestado y disponer de segmentación por unidades de gestión, que permita establecer mejoras. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Desde el grupo de mejora se está trabajando en esta recomendación. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | En ninguna de las encuestas se han alineado los ítems con los factores de calidad del servicio prestado.  El Grupo de Mejora de la unidad acordó en reunión de fecha 02/01/2015 dejar pendiente esta actuación para estudiarla más despacio.  Actualmente la UTLA dispone de los datos de encuestas recibidas segmentados por unidades de gestión, tan solo no se ha podido verificar el dato de encuestas enviadas por cada una de las tres existentes. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado la segmentación de datos por unidades de gestión.  Sin implantar la alineación de ítems con factores de calidad. |
| ***Código:*** | 106-2014-AIA | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Indicador 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.  Se recomienda a la Unidad que se establezcan las mejoras necesarias que aseguren el cumplimiento del objetivo anual del indicador. Si bien la desviación es tan sólo de 1% y está referido a un plazo de gestión comprometido por la Unidad, se estima la valoración interna de las desviaciones por puestos a efectos de determinar el mayor nivel de concreción en la aplicación de las mejoras que se adopten. Se hace especialmente necesaria la mejora si este indicador va asociado a un compromiso de calidad. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se traslada esta actuación al Grupo de Seguimiento de Indicadores. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se constata la creación de un Grupo de Seguimiento de Indicadores con el acta de la reunión de fecha 16/07/2014.  Este grupo se encarga de revisar los resultados de los indicadores para ir actuando sobre los posibles incumplimientos. Cuando se detecta una desviación, el grupo contacta con el técnico responsable vía e-mail para evitar incumplimientos.  Desde la fecha de creación de este grupo no se ha detectado ninguna incidencia en este indicador. El objetivo del indicador se ha superado. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 107-2014-AIA | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | I I.[ PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.  Se recomienda a la Unidad que se establezcan mecanismos de medición que permitan evidenciar la gestión del proceso, excluyendo incumplimientos derivados del momento de solicitud respecto al tiempo de realización de la práctica solicitada, que permitan la consecución del objetivo establecido en el mismo. Dado el nivel de desviación del objetivo y por la naturaleza del indicador (en este indicador se mide del total de prácticas que se solicitan con necesidad de adecuación de recursos, qué porcentaje se realizan en tiempo y forma), se considera necesario que la Unidad (que ya lo ha analizado) tramite las mejoras mediante la identificación de una no conformidad interna que permita analizar y corregir las causas generales y desagregadas por especificidades de puestos | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se estable reforzar la comunicación Horizontal en la Unidad y la formación o creación de un nuevo Grupo Interno llamado Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI). Se utilizan los canales y medios de comunicación con los que consta la Unidad; Email , Reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI) y Actas del grupo de Seguimiento de Indicadores ( GSI). § También se ha realizado varias acciones de mejora que han permitido ajustar la gestión del proceso en el programa de gestión PETRUS: Cómputo de días laborables, aumento del plazo de aviso para el cierre de las solicitudes y curso de formación al personal de la Unidad sobre la gestión del citado programa. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se constata la creación de un Grupo de Seguimiento de Indicadores con el acta de la reunión de fecha 16/07/2014. Así mismo se comprueban las actas de reuniones de este grupo de fechas 19/09/2014 y 24/10/2014.  Todas las mejoras que se van incorporando al portal PETRUS figuran en el documento “Modificaciones Realizadas en el Portal Petrus” con la fecha de implantación, documento también disponible en la página web de la unidad (<http://www.ujaen.es/unidad/utlab/int/modificaciones.php>).  Al objeto de actualizar al personal sobre el programa PETRUS se convocó un curso de formación “Actualización en el sistema de gestión informática de la UTLA (PETRUS) ”, realizado el 20 y 27 de junio en Jaén y Linares respectivamente y al que asistieron 23 personas de la unidad.  El indicador ha superado el objetivo. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 108-2014-AIA | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Se recomienda implantar mecanismos tendentes a la identificación, control y seguimiento de las incidencias a la gestión de apoyo técnico instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora que permitan su análisis y, en su caso, faciliten la propuesta de las mejoras que se consideren oportunas (indicador 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 e indicador I.[ PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5 10 y 20 días hábiles. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | |  |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | Se constata la creación de un Grupo de Seguimiento de Indicadores con el acta de la reunión de fecha 16/07/2014, encargado de revisar los resultados de los indicadores para ir actuando sobre los posibles incumplimientos. Cuando se detecta una desviación, el grupo contacta con el técnico responsable vía e-mail para evitar incumplimientos.  Todas las mejoras que se van incorporando al portal PETRUS figuran en el documento “Modificaciones Realizadas en el Portal Petrus” con la fecha de implantación, documento también disponible en la página web de la unidad (<http://www.ujaen.es/unidad/utlab/int/modificaciones.php>). |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Verificado |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 109-2014-AIA | ***Naturaleza:*** | Indicadores |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, institutos y Centros de Investigación (UTLA). | | |
| ***Descripción:*** | Se recomienda, tal como se plantea la Unidad, que se establezca un valor objetivo para el indicador I.[ PC 08.2]-05 “Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5 10 y 20 días hábiles”, una vez que disponen de datos en este ciclo de gestión, que a su vez indican un nivel consolidado de eficacia. | | |
| ***Actuaciones realizadas:*** | | | Se traslada su estudio al grupo de Indicadores, Procesos y Análisis. |
| ***Resultados de seguimiento:*** | | | El Grupo de Seguimiento de Indicadores de la unidad está trabajando sobre esta recomendación. |
| ***Verificación, si procede:*** | | | Sin implantar. |

**FICHAS DE MEJORAS PROPUESTAS. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 65-2014 | ***Naturaleza de la mejora:*** | | | | Indicadores. | | | | | | |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación | | | | | | | | | | | |
| ***Descripción:*** | Asegurar el cumplimiento del Valor Objetivo para el indicador I.[PC 08.2]-07 | | | | | | | | | | | |
| ***Causa:*** | No cumplimiento del valor objetivo | | | | | | | | | | | |
| ***Objetivo:*** | Consecución del valor objetivo con carácter inmediato en el global de la Unidad y en la totalidad de los Departamentos | | | | | | | | | | | |
| ***Recursos:*** | No son necesarios recursos materiales, solo organizativos y del propio sistema informático de la Unidad. | | | | | | | | | | | |
| ***Responsable:*** | UTLA | | | | | | | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Alcanzar el Valor Objetivo del 95% de este indicador a través del correspondiente ajuste en el gestor PETRUS. Esta acción se complementará con el establecimiento de directrices comunes a toda la Unidad, para operar en el campo "Fecha Solicitada" incluido en la Solicitud de Servicios de Laboratorios de la UTLA. | | | | | | | | | | | |
| ***Prioridad:*** | Urgente | | | | | | | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | | | Abril 2014 | | | | | | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | | ***Inicio:*** | | 16/07/2014 | | ***Finalización:*** | | 31/12/2014 | | |
| ***Descripción de resultados obtenidos:*** | | | | Se estable reforzar la comunicación Horizontal en la Unidad y la formación o creación de un nuevo Grupo Interno llamado Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI). Se utilizan los canales y medios de comunicación con los que consta la Unidad; Email , Reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI) y Actas del grupo de Seguimiento de Indicadores ( GSI). § También se ha realizado varias acciones de mejora que han permitido ajustar la gestión del proceso en el programa de gestión PETRUS: Cómputo de días laborables, aumento del plazo de aviso para el cierre de las solicitudes y curso de formación al personal de la Unidad sobre la gestión del citado programa. 98% | | | | | | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede:*** | | | | Se constata la creación de un Grupo de Seguimiento de Indicadores con el acta de la reunión de fecha 16/07/2014. Así mismo se comprueban las actas de reuniones de este grupo de fechas 19/09/2014 y 24/10/2014.  Igualmente se comprueba la implantación de varias mejoras en el programa PETRUS que inciden sobre este indicador, como la que resuelve los cálculos del indicador I.[PC 08.2]-07 *Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes* de fecha 15/09/2014, la de poder introducir las ausencias de los técnicos de fecha 12/06/2014 o la de avisar de los mantenimientos pendientes con 20 días de antelación de fecha 11/12/2014.  Al objeto de actualizar al personal sobre el programa PETRUS se convocó un curso de formación “Actualización en el sistema de gestión informática de la UTLA (PETRUS) ”, realizado el 20 y 27 de junio en Jaén y Linares respectivamente y al que asistieron 23 personas de la unidad.  Los resultados de estas mejora se verifican al observar el valor obtenido en este indicador, un 98% frente al 95% del objetivo. | | | | | | | | |
| ***Código:*** | 66-2014 | | ***Naturaleza de la mejora:*** | | | | Gestión interna. | | | | | |
| ***Proceso:*** | PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación | | | | | | | | | | | |
| ***Descripción:*** | Se propone la creación de un Grupo de Formación en la Unidad, de apoyo al Coordinador de Calidad en la gestión interna de las actividades y trámites relacionados con la Formación continua que se acuerden por parte de la Unidad, y/o que se soliciten por instancias superiores de la UJA. El grupo lo podría constituir una persona de cada Centro (EPS Jaén, Experimentales Jaén y EPS Linares), además del Coordinador/a de la Unidad. | | | | | | | | | | | |
| ***Causa:*** | Necesidad de una estructura de grupo para realizar las tareas propias de la gestión interna en esta materia. | | | | | | | | | | | |
| ***Objetivo:*** | Crear la estructura organizativa interna necesaria para el tratamiento de información relativa la Formación continua en la Unidad, con la misión de comunicar al Coordinador/a de la UTLA los resultados que se establezcan, y que éste los eleve posteriormente a la Gerencia. | | | | | | | | | | | |
| ***Recursos:*** | Meramente organizativos. | | | | | | | | | | | |
| ***Responsable:*** | UTLA | | | | | | | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Constitución del grupo en el primer cuatrimestre del ciclo 2014. | | | | | | | | | | | |
| ***Prioridad:*** | Alta | | | | | | | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | | | | Abril 2014 | | | | | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | | | ***Inicio:*** | | 03-mar-14 | | ***Finalización:*** | | 01-dic-14 |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos:*** | | | | | *Constitución del Grupo de Formación en la reunión del pleno de la Unidad. ( Total Miembros: 8) Se presentan 10 Cursos.* | | | | | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede:*** | | | | | En reunión del Pleno de la UTLA se aprueba la creación del Grupo de Formación (Acta de 25/02/2014).  Posteriormente este grupo, solicitando las necesidades formativas de los miembros de la unidad (e-mail de 07/11/2014) ha elaborado el Plan de Formación Específica Anual y lo ha difundido entre el personal (e-mail 13/11/2014). | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | 67-2014 | ***Naturaleza de la mejora:*** | | Gestión interna. | | | |
| ***Proceso:*** | PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación | | | | | | |
| ***Descripción:*** | Aumentar los niveles de participación de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias de forma telemática, a través de los medios con los que cuenta la Unidad. | | | | | | |
| ***Causa:*** | Número de quejas o sugerencias por parte de los usuarios, prácticamente inexistente en los últimos ciclos de gestión (2012-2013). | | | | | | |
| ***Objetivo:*** | Aumentar la facilidad y el acceso de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias a la UTLA. | | | | | | |
| ***Recursos:*** | Al igual que se ha hecho con la tramitación de las Incidencias en la Unidad, al incluir un hipervínculo en la parte inferior de la Solicitud de Servicios de Laboratorios, se podría incluir otro adicional que enlazara con el sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG, independientemente de que en la página principal de la web de la Unidad, ya exista un enlace a dicho sistema. | | | | | | |
| ***Responsable:*** | UTLA | | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | La facilidad al acceso tendría resultados positivos en el número de sugerencias/quejas tramitadas. | | | | | | |
| ***Prioridad:*** | Alta | | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | | Abril 2014 | | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | 01-oct-14 | ***Finalización:*** | 18-dic-14 |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos:*** | | | *Actualización por parte del Grupo de Pagina Web (GPW) del portal para que sea más intuitivo a la hora de ser manipulada por los usuarios.* | | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede:*** | | | El cambio de la página web de la unidad se está llevando a cabo progresivamente departamento a departamento. A fecha de auditoría se verifica como el Departamento de Química Física y Analítica tiene la web modificada y es más intuitiva que la del Departamento de Biología Experimental que aún no se ha modificado. Esta actualización se informó en la reunión del Pleno de la UTLA de fecha 23/01/2015.  Mejora en proceso de implantación, por tanto, aún no se puede comprobar si tendrá resultados positivos sobre la participación de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias. | | | | |

**5.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS/UNIDADES ADMINISTRATIVAS SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LAS MEJORAS IMPLANTADAS O A REALIZAR.**

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS** |
| **Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| **Servicio/Unidad SIGC-SUA** | Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Desde el punto de vista de la Unidad, cómo la implantación de las propuestas de mejora, observaciones de auditoría interna y externa del ciclo anterior 2013 han tenido impacto en los resultados del ciclo actual (2014).** | Las actuaciones del Grupo de Seguimiento de Indicadores han influido positivamente en el cumplimiento de objetivos que antes no se cumplían.  La verificación se realiza simplemente contrastando los valores de los indicadores durante el ciclo de 2013 con los resultados obtenidos en 2014, donde se puede apreciar claramente el incremento sufrido en el valor de algunos indicadores que en ciclos anteriores se reflejaban como incumplidos. No obstante, no se puede verificar que las mejoras de 2013 hayan impactado en otros aspectos puesto que no se ha realizado el análisis. |
| **Cómo la Unidad alinea su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, grupos focales, etc.) para realizar propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo (2014) o para el siguiente (2015, a través del informe de seguimiento de procesos).** | Tras concluir el año 2014 se le ha solicitado al personal de la unidad, a través de los Coordinadores de grupo, que vayan enviando las propuestas de mejora que consideren convenientes. Se envía e-mail el 17/01/2015 y se recuerda el 25/01/2015.  Tras recoger estas propuestas se estudiarán para incluirlas en el Informe de Seguimiento Anual del SIGC-SUA. |
| **Valoración de auditoría** | Los cambios que se han ido introduciendo al programa PETRUS a lo largo de 2014 han repercutido en la consecución del objetivo de todos los indicadores al final del mencionado año. No se puede verificar el impacto que estas mejoras han tenido en otros aspectos.  Se recomienda realizar un análisis en el que se recoja el impacto que las mejoras de 2013 han podido tener en otros ámbitos como la satisfacción del cliente.  Se valora positivamente el que se haya implicado a todos los miembros de la unidad para proponer mejoras que puedan optimizar la gestión de este proceso; las mejoras para el próximo ciclo se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual. |