INFORME DE ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LAS OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO DE 2012.

Documento elaborado por Coordinación Técnica en base a la información contenida en los documentos para la Revisión y Mejora del SIGC-SUA, especialmente, del informe final de Auditoría Interna Anual en el que se recoge la información aportada por las Unidades.

Esta información se remite a los Auditores externos, con autorización del Vicerrector, responsable de Calidad.

RELACIÓN DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO DE MARZO 2012.

RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO. MARZO 2012.	ANÁLISIS Y APLICACIÓN
1. GENERAL.	
▪ Objetivo de 2ª auditoría de seguimiento: confirmación de la madurez del sistema en base a las actuaciones planteadas y emprendidas en 2012.	▪ Planificación aprobada por el Comité de Calidad (03/07/2012). Seguimiento semestral (05/02/2013). Seguimiento Final (043/04/2013). Informe final de valoración.
2. EFICACIA DEL SISTEMA.	
▪ Representatividad de los datos de las encuestas de satisfacción. ▪ Encuestas alineadas con las dimensiones de calidad de los servicios. ▪ Métodos cualitativos. ▪ Integración de encuesta post-servicios del PC 10 en el SIGC-SUA.	▪ Se ha mejorado los índices de participación (informe final agrupado). Este aspecto constituía un objetivo de mejora para el este ciclo de gestión, los resultados indican un avance en el indicador de participación, pero se constata que no se alcanza el 100% de respuestas óptimas calculada.). Se ha aprobado una propuesta de objetivo de calidad al respecto. ▪ Los procesos disponen de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, delimitados en atributos de calidad. Las encuestas generales se particularizan por servicios e internamente tienen asignado un factor de Calidad. Las encuestas post servicios, por su naturaleza, responden a especificaciones de calidad en la prestación de servicios (en número de estas encuestas se ha incrementado hasta 26 (15 ciclo anterior). ▪ Las Unidades no tienen sistematizados estos métodos. Previsto en revisión del sistema (nueva propuesta de objetivo de calidad 2013). ▪ INFORMACIÓN PROCESO. Respecto de las encuestas generales de movilidad nacional e internacional y becas,

	debido al escaso número de respuestas obtenidas y la valoración de su contenido no han supuesto ninguna aportación significativa. Las encuestas de prácticas académicas externas extracurriculares han dado lugar a actuaciones de mejora que figuran en el acta de la reunión de análisis anual de estas encuestas celebrada en fecha 18/07/2012. Las encuestas a estudiantes con Necesidades Educativas Especiales han permitido conocer con detalle la valoración de los estudiantes sobre la prestación de los servicios que le ofrece la UJA
▪ Quejas/sugerencias: priorizar la gestión de "las muestras de insatisfacción" y minimizar los tiempos de respuestas de las quejas calificadas como no procedentes.	▪ Los resultados indican un descenso en los tiempos de respuestas (el valor medio en días se ha reducido considerablemente a 4,21 días (objetivo de calidad <=10 días.). Informe Final Agrupado.
▪ Nuevo indicador de ratio de respuestas de queja, "casuística de las quejas". Comunicación a interesados en los supuestos de retraso de las respuestas.	▪ Se ha procedido a clasificar las quejas en función de un criterio de factor de calidad, lo que permitirá segmentar los indicadores asociados.
▪ Indicadores. Deben tener asociados valores de referencia para medir la eficacia y realizar su análisis.	▪ Se ha procedido a una revisión profunda de todos los indicadores de todos los procesos 159, sobre un total de 342, el resultado es un incremento significativo de los indicadores de eficacia de gestión con objetivos establecidos (203, 69%), realizándose una medición del porcentaje y nivel de consecución (90,64%). El nivel del cumplimiento de las mediciones periódicas es alto (Informes de Auditoría Interna).
▪ Indicadores. "Deberían utilizarse para controlar los resultados o impacto de la gestión realizada". *Nota Coordinación Técnica: Seguimiento en mediciones periódicas.*	▪ El nivel del cumplimiento de las mediciones periódicas es alto (Informes de Auditoría Interna).
▪ Indicadores. Análisis de tendencias.	▪ En la plataforma para la gestión de indicadores se incluyen los informes de tendencia, al igual que en el análisis de los datos de los informes de seguimiento de procesos. ▪ Se ha realizado en el informe final agrupado.
3. OPORTUNIDADES DE MEJORA.	
▪ **General.** Desarrollo e implementación de herramientas informáticas de gestión que permitan controlar los distintos trámites de una manera automática, así como la explotación de los datos de indicadores de proceso.	▪ De acuerdo con el alcance del objetivo (operatividad de la herramienta de gestión para el 100% de las funcionalidades descritas). Están operativas las siguientes funcionalidades: 1. Gestión de no conformidades internas. 2. Gestión del sistema de indicadores de los procesos: Carga de resultados y elaboración de informes de tendencias. 3. Gestión de los informes de seguimientos de procesos. ▪ En el ámbito de la gestión de los procesos, están integrados en el SIGC-SUA 15 procedimientos telematizados (auditados operatividad), además se dispone de la relación de trámites telematizados soportados en herramientas informáticas que en el siguiente ciclo de gestión está prevista su auditoría e

	integración. ▪ Se ha avanzado en la plena operatividad de programas y plataformas de gestión. Se dispone de una relación de recursos aplicados por procesos (en Plan de seguridad Documental del SIGC-SUA).
Proceso PC02. ▪ Concretar la metodología de recepción provisional y recepción definitiva de las adquisiciones realizadas y de cómo afectan al control de los pagos a proveedores. ▪ En un nuevo módulo informático específico para mejorar el control sobre la contratación menor: podría ser interesante vincular los distintos proveedores a las familias de productos que suministran a fin de homogenizar el listado de proveedores habituales y optimizar las compras por concentración de pedidos. ▪ Con idea de simplificar la gestión de pagos, podría ser interesante implantar un Registro Central de Facturas.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. El sistema de la gestión de pagos a proveedores está regulado y se vincula con la recepción y conformidad de la factura por parte de la Unidad responsable de la adquisición. En los supuestos de suministro y recepciones parciales del pedido si la factura se tramita conformada con dichos suministros se aplica lo indicado anteriormente, pudiéndose gestionar el pago parcial correspondiente. Se está procediendo a un estudio de coordinación y de aclaración para informar a los responsables de gestión de las Unidades de Gastos, a efectos de disponer de criterios de actuación para la tramitación de los pagos en los supuestos de suministros parciales respecto al pedido originario. ▪ INFORMACIÓN PROCESO. El programa de gestión de la contratación incluye la gestión de catálogos de artículos de proveedores a los que se les ha adjudicado un contrato de suministros, lo que facilitará, homogeneizará y optimizará los pedidos sucesivos de suministros. Sin embargo, aún no está operativa la aplicación del programa en los pedidos menores, encontrándose en fase de prueba piloto. ▪ INFORMACIÓN PROCESO. No se considera por el sistema de gestión descentralizada aplicado en la Universidad de Jaén.
Proceso PC03. ▪ Podría ser interesante que la Organización se plantease la posibilidad de formar a algunos Conserjes en relación a la puesta en funcionamiento de la videoconferencia de cara a facilitar la tramitación de la reserva de la sala de videoconferencias. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta al Servicio de Informática y la Unidad de Conserjería.* ▪ Si bien se ha podido constatar un exhaustivo control, se anima a la implementación de una herramienta informática de gestión que permita agilizar y simplificar la actual metodología de gestión de aulas. Dicha herramienta podría facilitar la selección de aulas en función de las características y condiciones solicitadas. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta a la*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. UCON. No se ha estimado por ser función asignadas a técnicos del Servicio de Informática. SINF. El Servicio de Videoconferencia continúa asumiéndose por el Servicio de Informática, por lo que no se ha visto procedente formar a los Conserjes al respecto. ▪ INFORMACIÓN PROCESO. Está en fase de análisis e implementación en el 2013 de la herramienta informática para la gestión de aulas.

Unidad de Conserjería.	
Proceso PC04.	
▪ Con carácter general, analizar de forma individual aquellas incidencias que superen los 20 o 30 días de resolución, ante la posibilidad de que algunas de ellas sean fruto de algún elemento susceptible de mejora dentro del propio proceso. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta de forma general a todas las Unidades con procesos de mantenimiento.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. UT: Se revisan trimestralmente aquellos partes en los que observamos una duración excesiva. Con los "recursos" que disponemos se realizan los seguimientos según disponibilidades, ahora se está cerrando los correspondientes al 2012. SINF. La nueva herramienta de gestión de solicitudes facilitará este tipo de análisis. CITC: Se realiza de forma sistemática. UTLA. La UTLA registra las incidencias a través del sistema PETRUS de forma individual. Los clientes tienen la opción de registrar una incidencia o una sugerencia en la SOLICITUD DE SERVICIOS DE LABORATORIOS. A su recepción, se analiza y se procede a buscar solución a la misma. La fecha de resolución de la incidencia queda registrada en el propio sistema al finalizar la tarea. La Unidad también registra específicamente a través del indicador I.[PC08.2]-06, el "porcentaje de incidencias resueltas que no requieren mantenimiento preventivo en prácticas docentes", entendiendo como tal, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.
▪ Enlazar la actual base de datos de control del mantenimiento de instalaciones con el Excel que se está desarrollando para el control del mantenimiento preventivo facilitaría la labor administrativa asociada. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta a la Unidad Técnica.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Con los "recursos propios" disponibles, con la base de datos propia, interna y elaborada por el Servicio, se han iniciado los trabajos para conectar los programas de mantenimiento preventivo con la misma.
▪ Disponer de una metodología documentada para asegurar la tenencia de los carnets, formaciones o autorizaciones correspondiente a empresas subcontratas para cuyo servicio existe algún requisito legal de esta índole, podría facilitar su control y seguimiento. Esta sistemática podría ser igualmente beneficiosa si se aplicable a los trabajadores de dichas empresas, en la medida en la que fuese necesaria. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta a la Unidad Técnica.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se está ejecutando y revisando.
▪ Replantearse la clasificación de las incidencias o peticiones de carácter informático a la vista del gran número de ellas que se encuentran sin clasificar, podría ayudar a mejorar el análisis estadístico de las mismas. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta al Servicio de Informática.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Dentro del objetivo 2012. 1.6 Implantar herramienta EasyVista, se ha procedido a la revisión, clasificación y codificación tanto de las incidencias como de las peticiones. En la evidencia aportada para la NO Conformidad NC_PC06_SINF_2012-01, se aporta dicha clasificación.
▪ Informatizar los partes de mantenimiento preventivo que se realizan a los equipos de CICT podría ayudar a facilitar su gestión y a la obtención de datos estadísticos.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se ha creado una base de datos de recopilación de total de actuaciones.

Proceso PC04/PC06.	
▪ Pese a las limitaciones técnicas existentes podría ser interesante desarrollar una metodología que permita hacer la encuesta post-servicio a los alumnos a los que se les ha solventado alguna incidencia técnica. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta al Servicio de Informática.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se ha valorado dicha mejora para la nueva herramienta de gestión de solicitudes, pero conlleva una gran complejidad, por lo que se ha aplazado dicha funcionalidad para una fase de ampliación de la herramienta.
▪ Podría mejorar la representatividad de la encuesta post-servicio relativa a la resolución de peticiones, consultas e incidencias informáticas si el envío de la encuesta fuese aleatorio. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta al Servicio de Informática.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Con la nueva herramienta de gestión de solicitudes la encuesta post servicio no quedará a criterio del técnico que cierra la solicitud como actualmente. El envío será automático según el tipo de petición e incidencia...
Proceso PC05/Prevención de Riesgos laborales.	
▪ Se propone: − Establecer criterios (por ejemplo, un nº o % de accidentes predeterminado) para el planteamiento de acciones correctoras a fin de sistematizar más este aspecto.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Dada la gran variedad de causas de accidentes es difícil establecer unos criterios a priori, se implantan y realizan acciones correctoras tras cada investigación si procede.
− Realizar la medición de indicadores que permita el análisis comparativo con otras Universidades.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. No se disponen de datos comparativos con otras Universidades (no son fácilmente accesibles).
− Concretar en mayor medida la definición de los indicadores medidos con el objeto de asegurar el análisis de tendencias interanual.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se han concretado los indicadores en las estadísticas Se realizará de forma mensual la gráfica de la evolución del índice de incidencia.
Proceso PC08.	
▪ Podría ser interesante dar la posibilidad al PDI de seleccionar si quiere que le llegue un correo electrónico indicando el número de incidencia para poder hacer seguimiento posterior de un servicio solicitado a UTLAB.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se ha establecido en PETRUS para el solicitante de una tarea la opción de hacer un seguimiento del servicio solicitado, a través de un formulario en el que se introduce el número de identificador de la solicitud realizada, así como el correo electrónico del solicitante.
Proceso PC09.	
▪ Respecto al control que se realiza en Gestión Académica de los subprocesos y prestación de servicio, sería recomendable consolidar una metodología de recopilación de datos que permita asegurar la fiabilidad de los mismos.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. No hemos diseñado esa metodología.
▪ En este sentido, y dada la utilización de un gestor de colas así como de la potenciación de la Telematización del servicio, podría ser interesante utilizar las propias herramientas TIC para recopilar los resultados de indicadores.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Recopilamos los datos, y su análisis y feedback se realiza sobre la marcha, si bien no disponemos de evidencias.
▪ Se considera oportuno que la Organización muestre con mayor notoriedad el horario de atención en la Secretaría Única de Gestión	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Está publicado en la web del servicio, y también se informa mediante una locución telefónica.

Académica.	
Proceso PC10. ▪ En la gestión de becas Erasmus, se propone telematizar el Informe Final del alumno, a fin de poder facilitar su elaboración y la explotación de la información recogida en el mismo (encuesta).	▪ INFORMACIÓN PROCESO. No se han desarrollado actuaciones porque el órgano financiador de una parte de las ayudas Erasmus, el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos, exige como requisito para la percepción de esa ayuda que en el Informe Final figure preceptivamente la firma del estudiante, lo que impide su telematización, ya que no podemos condicionar la percepción de una ayuda económica de movilidad de los estudiantes a la exigencia de disponer de medios telemáticos de firma.
▪ Además, se considera oportuno insistir (al alumno) en la importancia de la adecuada cumplimentación del Learning Agreement para evitar problemas en la convalidación de asignaturas.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se han realizado actuaciones como le remisión vía e-mail y publicación en la web de RRII de las Instrucciones para estudiantes Erasmus de la UJA en la que se indican todos los trámites a realizar antes, durante y con posterioridad a la estancia, así como la impartición de un curso a los Coordinadores Erasmus (Personal Docente e Investigador) para la correcta cumplimentación del learning en forma y plazo.
4. OBSERVACIONES.	
Proceso PC04. ▪ Si bien el número de analíticas para el control y prevención de legionella a lo largo de 2011 podrían ser escasas, la Organización está elaborando un nuevo pliego técnico de cara a la nueva contratación, con lo que se paliará esta situación. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta a la Unidad Técnica.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Vienen recogido en el contrato de mantenimiento concertado y ajustado a lo que recoge la Normativa, pero abierto a necesidades si así se manifestasen.
▪ En el libro de registro de residuos peligrosos no se han cumplimentado las fechas de almacenamiento de los residuos peligrosos. *Nota Coordinación Técnica: Consultada, afecta a Prevención de Riesgos Laborales.*	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Dichas fechas ya se están completando, no obstante el libro se refiere a almacenamiento en el caso de ser un centro de almacenamiento oficial y nosotros no lo somos, el almacén es de carácter interno para evitar que los residuos estén más tiempo en los laboratorios, en ningún caso los residuos desde que se producen hasta que se retiran pasan más de 6 meses que es la obligación legal.
Proceso PC05/Prevención de Riesgos laborales. ▪ La Organización ha replanificado diversas actuaciones relativas a PRL para los próximos meses de 2012: la realización de jornadas informativas para todos los trabajadores de la UJA sobre medidas de emergencia y actuación en caso de evacuación de los edificios en abril, la realización de un curso de primeros auxilios en junio, uso de medios de extinción en marzo, simulacro de evacuación de los edificios A4, B4, C3 y Biblioteca en abril, adaptación del manual de	▪ INFORMACIÓN PROCESO. Se han realizado las actuaciones planificadas. .

autoprotección de la biblioteca a plan de autoprotección en octubre, realización de plan de autoprotección de la instalación radioactiva situada en el edificio A2 en diciembre.	
Proceso PC10. ▪ Respecto a los convenios con empresas "colgados" en la aplicación ICARO, si bien se conservan los originales en soporte físico (papel), se observa que se actualizan según las últimas revisiones del formato que se hacen, no manteniéndose la integridad del documento en dicha aplicación.	▪ INFORMACIÓN PROCESO. El Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre modificó la regulación de las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios. Como consecuencia de esto se ha aprobado en la Universidad de Jaén una nueva normativa de prácticas académicas externas (sesión del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2012), que ha supuesto que se establezca un nuevo modelo de convenio de cooperación educativa para la realización de prácticas, dejando sin efectos los formalizados con anterioridad. Actualmente existe un único modelo de Convenio que permite la realización de cualquier tipo de práctica, tanto curricular como extracurricular, lo que facilita en gran medida la labor de los Centros de la UJA en esta materia. En la página web del SAAE existe un apartado en el que figuran los Convenios en vigor, que son los formalizados a partir del día 1 de septiembre de 2012.