

UNIVERSIDAD DE JAEN
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2010/0248/ER/03	Nº INFORME: 05	TIPO DE AUDITORÍA: Renovación
NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN ISO 9001:2008	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO X	

Fecha de realización de la Auditoría: **2014-03-10 al 13**

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	UNIVERSIDAD DE JAEN
Dirección	CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N 23071 - JAEN
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Jorge DELGADO GARCÍA (VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN, CALIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN.)

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Fernando QUESADA PAREJA	FQP
Auditor	D. Rafael Carlos ALBA CARRILLO	RAC

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

Sin modificaciones. Se mantiene según Hoja de Datos adjunta.

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría son: determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada con los criterios de auditoría, evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

(Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)

Se Indicará en el resumen de auditoría si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...): ninguna.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

Los cambios más significativos evidenciados, si bien se detallan en el siguiente apartado, son:

- Revisión de la batería de indicadores de cada proceso.
- Explotación de la herramienta ISOTools para registrar el seguimiento, medición y análisis de datos.
- Asimilación del proceso de auditoría interna con un equipo propio formado por personal de las distintas unidades,

Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la eficacia del sistema de gestión.

Se ha realizado la Auditoría de Renovación al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad implantado en los Servicios y Unidades Administrativas de la UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC_SUA) en base a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y a los propios de la documentación del Sistema, concluyéndose que se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, no habiéndose detectado ninguna No Conformidad.

Con respecto a una serie de elementos de especial interés de la norma de referencia, basados en un enfoque a las partes interesadas y a procesos, se hace constar lo siguiente:

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS: La Organización mantiene distintas herramientas para evaluar la percepción de las partes interesadas en los procesos y servicios incluidos en el Alcance de Certificación:

- Encuestas de carácter general a los clientes de los servicios: la tasa de participación aún se encuentra relativamente baja, así podría ser interesante aprovechar la existencia de representantes cualificados de alumnos en el consejo escolar o los delegados.
- Encuestas Post-Servicio
- Encuestas de Clima Laboral: Los resultados se pueden considerar como muy buenos, con una tasa de participación del 77 %.

En líneas generales la percepción de los grupos de interés se encuentra en unos altos índices de satisfacción, evidenciando que el esfuerzo realizado por los distintos servicios y unidades administrativas son percibidos por los agentes interesados.

CUMPLIMIENTO EXTERNO DE REQUISITOS (QUEJAS Y SUGERENCIAS): A lo largo del año 2013, la Organización ha seguido desarrollando la sistemática de tramitación y gestión de las quejas y sugerencias recibidas por la Universidad de Jaén en relación a los distintos servicios y unidades administrativas, con el objeto de asegurar la respuesta en tiempo y forma según los compromisos preestablecidos. Asimismo, se ha potenciado el registro y contabilización de las distintas felicitaciones que se reciben, en este caso, directamente en cada uno de los servicios y unidades administrativas.

En cuanto al tiempo medio de respuesta (Quejas y Sugerencias) sigue manteniéndose muy adecuado a los objetivos establecidos por la Organización, destacándose un adecuado control de los plazos por parte del SIAG.

CUMPLIMIENTO INTERNO DE REQUISITOS (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS): La Organización sigue con la sistemática de ir revisando las distintas baterías de indicadores asociadas a los distintos procesos, orientándolas a un control más centrado en la eficacia de los procesos.

Conviene destacar el alto grado de cumplimiento con los objetivos planificados de indicadores, lo que demuestra la capacidad de la Organización de dar respuesta eficaz a las necesidades de gestión de los grupos de interés. No obstante, se anima a ir ajustando los niveles objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, de forma que la batería de indicadores sirva como instrumento útil y eficaz para el control de la gestión y la prestación de servicio.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

A continuación se reflejan algunos aspectos que se ha considerado oportuno destacar:

CON CARÁCTER GENERAL:

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La implicación, interés y colaboración de todos los participantes en la auditoría, así como el ánimo de colaboración y mejora del sistema de gestión mostrado durante la auditoría.

La disponibilidad de la documentación del SIGC_SUA a través de la web de la UJA, por carpetas según los distintos planes del Sistema.

Oportunidades de mejora:

Con respecto al análisis de datos del sistema y al objeto de evaluar con mayor nivel de detalle para cada servicio la concordancia entre los niveles de desempeño interno y frente a la percepción e importancia por parte del cliente y/o usuario final, se insta a establecer relaciones entre ambos sistemas de medición. Esto servirá para evidenciar si el nivel de conformidad es adecuado a lo previsto, si los usuarios conocen y sus expectativas se corresponden sobre el nivel de eficacia previsto. Esto podría ser un elemento de entrada a la hora de revisar las cartas de servicio, así como el conocimiento y actividades prestadas por cada servicio.

En cuanto a la satisfacción y dada la dificultad para obtener tasas representativas en estudios desagregados de las diferentes muestras por servicio y en aras a reforzar las líneas estratégicas de la Organización en este sentido, podría plantearse la determinación de la realización de una encuesta trienal, asociada a los ciclos de auditoría, que incluya aquellos aspectos más críticos determinados en las diferentes encuestas de servicio y postservicio y que sean de carácter estratégico para la UJA. En este sentido hacer partícipes al alumnado, mediante becarios, en la recopilación de información, ayudaría a difundir la importancia que la UJA da a cómo se prestan sus servicios y cómo son percibidos entre la comunidad de alumnos.

Se anima a seguir desarrollando procesos en base a los nuevos servicios que se proponen a los grupos de interés: oficina de objetos perdidos, emprendimiento, ...

Dada la proliferación de páginas de redes sociales de diferentes unidades, para favorecer el contacto con sus grupos de interés, se recomienda establecer un protocolo oficial sobre el uso y limitaciones básicas sobre de las mismas.

Se anima a tener un mayor uso de la herramienta de NC-AC-AP como instrumento de mejora continua de los procesos. Así, frente a las propuestas de mejora anuales, las NC-AC-AP se podrían utilizar ante la detección de incidencias en el día a día.

Con idea de optimizar los procesos, se anima a la creación de grupos de trabajo transversales que faciliten la coordinación entre distintas unidades y/o servicios.

CON CARÁCTER ESTRATÉGICO:

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La consideración del proceso de auditoría interna como herramienta fundamental del SIGC_SUA. Así, hay que destacar el tratamiento de los informes de auditorías internas y externas, así como el gran número de componentes del equipo auditor interno.

Oportunidades de mejora:

Dado que algunos aspectos de la gestión exceden el ámbito del SIGC_SUA, podría ser oportuno seguir trabajando en la coordinación y alineación con los distintos ámbitos de la UJA de manera que la percepción de los grupos de interés respecto al servicio prestado por SIGC_SUA no se vea afectada. Para ello el proyecto EFQM de la Universidad puede ser un buen marco de referencia.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

CON CARÁCTER ESPECÍFICO:

PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La mejora en el sistema de control de registro administrativo de facturas, que permite tener una trazabilidad completa de la misma y mejorar la fiabilidad del dato de control de tiempo de pago. (SAE)

Oportunidades de mejora:

Puesto que la Organización mide el tiempo de pago desde la recepción de la factura por parte de la UJA, hasta el pago de la misma, podría ser de interés hacer un desagregado en el dato en función de la tipologías y naturaleza de los servicios contratados, que lógicamente habría que trabajar y matizar, sobre el tiempo empleado por cada unidad interviniente hasta que se realiza el pago, de este modo se facilitaría el posterior análisis y detección de mejoras sobre el proceso. (SAE)

PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La incorporación de la UJA a la plataforma de contratación del estado PLACE, que si bien en un primer lugar puede suponer a los proveedores que no estén de alta en la misma alguna dificultad en la interrelación, supone una mejora en la gestión y transparencia de los procesos de contratación. (SCPA)

Oportunidades de mejora:

Tomando como referencia los hechos asociados a las evidencias de los expedientes solicitados en auditoría, relacionados con procesos de contratación negociada sin publicidad, y dada la coincidencia que se invitan en ambos casos a 3 empresas pero es una única la que se presenta, se insta a valorar si para casos similares el hacerlo con publicidad puede favorecer no tanto la concurrencia competitiva del proceso sino la aportación de mejoras sobre las necesidades propuestas o el conocimiento de mejoras técnicas que aporten mayor valor añadido a lo ofertado. (SCPA)

La puesta a disposición de proveedores de información online, que facilite o reduzca el número de llamadas o solicitudes de información sobre el estado de las mismas, esto además de transparencia y confianza agiliza los procesos de atención a proveedores. (SCPA)

Revisar los valores objetivos, asociados a los indicadores, o revisar el nivel de exigencia a asociados a los procesos, ya que actualmente el nivel de desempeño está muy por encima del planificado. (SCPA)

PC03 Gestión de Espacios:

Puntos fuertes:

La agilidad en la gestión y resolución de cambios y necesidades en actividades planificadas o reservadas, así como el control sobre el estado de los mismos en la totalidad de tipología de espacios gestionados. (UCON)

La información disponible sobre el equipamiento de diferentes espacios como aulas, que facilitan la asignación de los mismos en función de las necesidades solicitadas. (UCON)

El control sobre los cambios, modificaciones y solicitudes en la gestión de aulas. (UCON)

La mejora en el pabellón de Linares para el acondicionamiento del material deportivo. (SDEP)

Amenazas o factores externos:

El crecimiento de instalaciones deportivas en el entorno de la zona universitaria o en el propia ciudad, municipales o no podría suponer un descenso por parte de usuario que bajen los niveles de ocupación, si bien no es la actividad fundamental y objeto del área de deportes, este distanciamiento puede llevar a un mayor desapego de los grupos de interés sobre las actividades llevadas a cabo. (SDEP)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Riesgos del Sistema:

Aceptar puntualmente peticiones de reserva de espacios, en deportes, que no se hagan a través del formato específico, y que sea a través de un horario que hay que interpretar, además de que puede suponer errores en la interpretación de las necesidades por parte de los solicitantes, podría derivar en solicitudes en formatos diferentes en función de cada solicitante, por lo que se insta a que en aquellos casos en los que no se presente en el formato oficial, sea devuelto o solicitado aclaraciones para que se remitan en el formato oficial. (SDEP)

El crecimiento de demandas informáticas en pequeños grupos puede mermar la capacidad de respuesta de la Organización y por ende de asignación de espacios, lo cual puede suponer un cuello de botella al proceso. (UCON)

Oportunidad de Mejora:

Si bien la Organización tiene orientados la gran mayoría de sus indicadores a tiempos de respuesta ante solicitudes de usuarios, y siendo estos una base fundamental de la capacidad del mismo, se anima a incorporar otros indicadores asociados a factores que influyen en el día a día de la actividad y que pueden tener una incidencia indirecta sobre los tiempos de gestión, como pueden ser el % de cumplimiento de planificaciones de espacios en deportes sobre los previstos inicialmente. (SDEP)

En cuanto a la verificación del estado de espacios para el uso, por parte una vez asignado por parte de la unidad de Conserjerías, se recomienda incorporar otros aspectos más allá del software disponible y la capacidad. (UCON)

Dada la limitación de capacidad de usuarios para determinadas actividades, como "ciclo indoor" y que esto supone una restricción horario en cuanto a accesos a las instalaciones, se recomienda valorar a futuro la reserva online o de bicicletas, hasta completar aforo, esto evitaría desplazamientos a los usuarios y aglomeraciones a la entrada, además permitiría determinar la demanda real por tramos horarios para las diferentes actividades, con lo que ayudaría al dimensionamiento del equipamiento. (SDEP)

PC 04 Gestión del Mantenimiento

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La disposición de un Almacén de Residuos Peligrosos general que está muy bien distribuido. (TPRL)

El grado de cumplimiento con los objetivos de indicadores, que demuestra el esfuerzo realizado por mejorar el proceso de mantenimiento de equipos. (UTLA)

El control que se realiza mediante la herramienta informática de gestión creada ad hoc de las operaciones de mantenimiento preventivo y normativo. (UT)

Se considera muy adecuado el establecimiento de avisos a la comunidad universitaria de las actuaciones programadas. (UT)

El seguimiento, control, análisis y propuestas de actuaciones que realiza la Unidad Técnica en relación a la gestión energético y del consumo de agua en la UJA. (UT)

Riesgos del Sistema:

Si bien se ha podido constatar un adecuado almacenamiento y gestión de los residuos peligrosos producidos en la UJA, sería conveniente ser más estrictos en la cumplimentación de los Libros oficiales y contenedores utilizados en cuanto a fechas de inicio y fin de almacenamiento. (TPRL)

La no consideración de los test de calibración de equipos en los planes anuales de mantenimiento podría dificultar la gestión de dichas operaciones según los plazos establecidos. (UTLA)

Oportunidades de mejora:

En algún caso podría ser oportuno describir con mayor detalle las operaciones de mantenimiento preventivo a realizar, no limitándose a poner revisión o limpieza (bombas de vacío en A2). (UTLA)

Podría resultar útil para mejorar el control de reactivos, la inclusión de la fecha de caducidad en el actual inventario de reactivos. (UTLA)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Sería conveniente planificar las actuaciones de mantenimiento preventivo o normativo no realizadas (caso de instalaciones de gases y aire comprimido, que ha sido analizado y controlado posteriormente por la UT) lo más inmediatamente posible a fin de no ampliar los plazos de control. Para ello es conveniente cerrar con las empresas mantenedoras un programa de actuaciones lo más rápido posible así como con el detalle y concreción oportunas. (UT)

PC05 Gestión Integrada de los RRHH

Puntos fuertes o buenas prácticas:

El uso de la plataforma de formación online que permite un seguimiento y control de las actividades formativas mucho más ágil y completo. (SPOD)

Riesgos del Sistema:

No mantener la bolsa de sustitutos continuamente actualizada (personas ya asignadas a puestos de trabajo, personas que han renunciado, ... y cuya última actualización data de 2011) así como no llevar un control formal de las comunicaciones y respuestas recibidas al ofrecimiento de los puesto de trabajo a ocupar podría suponer un elemento de posible reclamación por parte del personal no asignado a la sustitución. (SPOD)

Oportunidades de mejora:

Sería conveniente mejorar el registro y control sobre las peticiones de personal sustituto mediante comisiones de servicio en puestos de trabajo de personal funcionario de administración y servicios, según recoge el Reglamento correspondiente. (SPOD)

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Puntos fuertes o buenas prácticas:

El contenido y utilidad que le confiere la Biblioteca al denominado CMI en el que se refleja el análisis y planificación del sistema de gestión de la calidad del Servicio. (BIBL)

La elaboración de instrucciones técnicas como resultado del estudio y análisis del proceso de gestión y prestación de servicio. (BIBL)

Oportunidades de mejora:

Se anima al uso de grupos focales para optimizar el proceso de análisis de los grupos de interés.(BIBL)

Podría ser interesante completar el análisis de las incidencias en el etiquetado o tejuelo a fin de detectar áreas de mejora. (BIBL)

Sería útil procedimentar el nuevo proceso de publicaciones mediante e-book. (UPUB)

PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación

Puntos fuertes o buenas prácticas:

La consolidación del Portal de la Investigación como canal de comunicación con los grupos investigadores. (SGI)

El gran número de felicitaciones medido por parte del Servicio. (SGI)

El establecimiento del "Plan de Actuación por puesto de trabajo" en el que se concretan la responsabilidad, los objetivos, y mejoras esperadas para cada persona. (SGI)

La mayor concreción del proceso de gestión de la propiedad industrial e intelectual, que permite un control más exhaustivo del mismo: control de plazos y avisos, gestión de agentes, ... (OTRI)

Riesgos del Sistema:

La baja participación en las encuestas de satisfacción de OTRI podría poner en duda los buenos resultados obtenidos. (SGI)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Oportunidades de mejora:

Podría ser oportuno buscar alternativas que permitan la generación de EBTs, puesto que en los últimos tiempos no se ha constituido ninguna en el amparo de la UJA. (SGI)

Se anima a terminar de explotar el Portal de la Investigación con un módulo de gestión económica de los proyectos y los contratos. (SGI)

PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/TécnicoPuntos fuertes:

La capacidad de gestión demostrada, para mantener unos niveles de disponibilidad de los servicios TIC identificados como críticos (servicios 24x7) por encima del 99,5% en los 5 identificados. (SINF)

La capacidad demostrada en el tiempo de resolución de incidencias. (SINF)

La ejecución de mejoras en los servicios TIC, como la información de resultados académicos, actualizada semanalmente, y que ha de redundar en una notable reducción de tiempos en elaboración de consultas individualizadas a otras áreas proveedoras de dicha información. (SINF)

El análisis y la toma de decisiones realizado a partir de los indicadores de proceso. (CICT)

Oportunidades de mejora:

Dado el crecimiento de dispositivos móviles, tablets y Smartphone, y puesto que el riesgo de pérdida de los mismos por parte de los usuarios es notablemente superior al de un ordenador portátil, sería recomendable establecer un protocolo sobre el uso y condiciones de seguridad de la información. (SINF)

Para cada proyecto TIC, se recomienda añadir un análisis final, que incluya, desde desviaciones positivas o negativas en dedicación, problemas surgidos para el cumplimiento de las especificaciones previstas, dificultades en cuanto a uso, etc. (SINF)

Dada la nueva aplicación y la potencia de la misma para ofrecer indicadores de desempeño, capacidad y capacidad de respuesta del servicio de informática a sus grupos de interés, se recomienda revisar los indicadores asociados al proceso actualmente. (SINF)

PC09 Gestión Académica AdministrativaRiesgos o Amenazas:

La falta de concreción en las sistemáticas de gestión por parte del Servicio podría poner en peligro la gestión homogénea de los distintos trámites y llevar a la pérdida de eficacia del sistema de gestión de la calidad. Así es conveniente actuar en el ámbito de la vigente acción correctiva relacionada con los cambios en el proceso y sus indicadores, estableciendo las instrucciones de trabajo actuales y modificándolas según se vayan aconteciendo los cambios normativos. (SGA)

El tiempo transcurrido en recibir por parte de los alumnos su carné universitario, gestionado a través de una entidad externa a la Organización, puede suponer una merma en la percepción de los universitarios del desempeño de los servicios de gestión administrativa, no siendo sin embargo responsabilidad de estos, además de limitar el acceso a aquellos de los beneficios que fuera de la Universidad pueden obtener. En este sentido se recomienda, de un lado volver a la emisión de un carné provisional universitario, similar al que se ofrece en la tarjeta de actividades deportivas y de otro lado medir los tiempos medios de emisión por parte de la entidad externa, de modo que se dispongan de datos objetivos para mejorar el servicio. (SGA)

En el proceso de reconocimiento de créditos y convalidaciones, y puesto que toda la información es aportada por el área de gestión académica y es el interlocutor con el solicitante, podría generarse insatisfacciones asociadas al resultado del proceso derivadas de otros órganos universitarios, intervinientes en el proceso y que resuelven o deciden directamente sobre el resultado de la convalidación o reconocimiento y que sin embargo no están sujetos a control por el sistema de gestión de la Organización. (SGA)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Oportunidades de mejora:

En aquellos casos, que el alumnado entregue para la prematrícula, los datos de DNI en la UJA y que finalmente sea matriculado en alguna facultad de la misma, se insta a que en lugar de solicitar al alumno nuevamente el mismo, hecho que el usuario podría no entender al haber entregado ya copia de su DNI en una entidad pública, se solicite al departamento (SGA)

Dada la elevada cantidad de indicadores presenten en el proceso y que en muchos casos son meramente informativos, podría ser interesante simplificar los mismos, de modo que establezcan niveles de responsabilidad diferentes en los distintos subprocesos, lo que agilizaría la presentación de la información. (SGA)

Podría ser oportuno incrementar la coordinación con la Comisión de Doctorado en cuanto a los proyectos de Tesis a analizar en cada sesión, al objeto de evitar posibles quejas. (SGA)

Se anima a mejorar el archivo de las distintas comunicaciones relacionadas con la aprobación de los proyectos de Tesis. (SGA)

PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación

Puntos fuertes o buenas prácticas:

El uso de un cronograma en la gestión de la movilidad, que facilita el control sobre el proceso. (SAAE)

El compromiso y orientación a clientes que se percibe en el Servicio. (SAAE)

Riesgos del Sistema:

La información que se comunica a los alumnos de movilidad en relación a los pagos de las becas podría considerarse insuficiente y, por tanto, origen de insatisfacción. (SAAE)

Amenaza o factores externos:

La falta de integración entre la herramienta utilizada a nivel interno para la gestión de becas (OCU) y la plataforma del Ministerio parece ser la causa de los numerosos errores e incidencias gestionadas, con la consecuente pérdida de eficiencia en la gestión por los continuos reprocesos. (SAAE)

Oportunidades de mejora:

Sería conveniente incluir el control de tiempos (y por tanto indicadores asociados) en los distintos trámites que se gestionan en el Servicio. (SAAE)

En línea con lo anterior, es aconsejable realizar un análisis de las incidencias achacables al Servicio en la gestión de las becas con el Ministerio. (SAAE)

Si bien se puede comprobar la actualización de la información ofrecida en la web en relación a las becas, podría ser conveniente revisar las fechas de los formatos utilizados puesto que hace referencia a cursos anteriores. (SAAE)

Se anima a conservar las comunicaciones a usuarios que se realizan en relación al proceso de becas en un archivo específico. (SAAE)

Con idea de poder controlar los tiempos de atención y espera, y por tanto evaluar la adecuación de la estructura de trabajo establecida, podría ser interesante la instalación de un gestor de colas (Qmatic) en el Servicio. (SAAE)

En relación al proceso de gestión de alumnado con NEE, incluir en el proceso la competencia necesaria para las personas que participan en el proceso. En cualquier caso, se ha podido constatar la preparación y competencia que aporta el actual responsable del proceso. (SAAE)

Podría ser oportuno mejora la información sobre el reconocimiento de créditos con antelación a la salida del alumno, al objeto de poder minimizar la insatisfacción a la vuelta de la estancia o la renuncia a la beca una vez iniciada el período de estancia en el extranjero. (SAAE)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Se anima al Servicio a potenciar el análisis y la toma de decisiones oportuna respecto al alto índice de renuncias de las becas de Erasmus (alrededor del 20%) puesto que dichas renuncias limitan la posibilidad de otros alumnos a disfrutar de la movilidad universitaria. (SAAE)

PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales:

Riesgos del Sistema:

En cuanto al ambiente de trabajo, tal como lo define la norma de referencia, y concretando en condiciones físicas y ambientales que pueden afectar a determinados tipos de eventos o actividades culturales, pueden suponer una limitación de la Organización en cuanto a la capacidad de organizar o acoger eventos que requieran de los mismos. En este sentido podría ser importante establecer un dossier para aquellos expositores que lo requieran. Igualmente serviría para conocer de antemano que exposiciones no podrían llevarse a cabo en los espacios disponibles. (UACU)

Oportunidades de mejora:

Si bien la Organización y actos y eventos institucionales sigue su proceso escrupulosamente, estando perfectamente ordenador y gestionado, podría ser de interés a la hora de retroalimentar el mismo y puesto que el mayor conocimiento sobre cuál ha sido el resultado real de todos los pasos planificados lo tiene el personal de la UAOG, sería conveniente incluir una evaluación final, complementaria al análisis de datos de satisfacción que recoja: las dificultades de cada fase, imprevistos surgidos, valoración de cambios ejecutados con respecto al evento anterior, valoración de los espacios asignados, etc. (UAOG)

En cuanto a la Organización de actividades culturales y alabando la mejora en cuanto a la determinación de los requisitos de cada actividad, se insta a separar en el formato definido o bien en instrucciones operativas específicas: requisitos del cliente o proveedor de la actividad, requisitos propios determinados por la unidad de actividades culturales, así como los legales y reglamentarios que puedan afectar, de modo que se evalúe en una lista de chequeo de preparación, que se han tenido en cuenta todos estos factores y se retroalimente con una valoración interna cada una de las actividades llevadas a cabo (UACU)

Por otro lado para aquellas instalaciones montadas con personal propio, se podría valorar la inclusión de buenas prácticas de manipulación de bienes de cliente, así como el protocolo de montaje de modo que se minimicen los riesgos de daños sobre los mismos. (UACU)

PC12 Gestión Documental

Puntos fuertes o buenas prácticas:

El orden y limpieza existente en las instalaciones del Archivo Universitarios. (SAG)

Oportunidades de mejora:

Si bien se realiza el seguimiento y medición de las incidencias ocurridas durante el proceso de transferencia, podría ser interesante profundizar en el análisis con el objeto de determinar las causas achacables al propio Servicio. (SAG)

Observaciones:

Con carácter puntual se observa que la actuación con referencia 26/2013 (de octubre de 2013) se encontraba sin cerrar en la herramienta de gestión utilizada por el Servicio de Prevención (PRL).

Si bien la Organización ha actuado de inmediato para incluir en el control de equipos, las actividades de mantenimiento preventivo y normativo asociadas al cromatógrafo de gases existente en dependencia A2-220ª, la acción correctiva planteada para evitar que los equipos a cargo del PDI y las vitrinas de gases estén fuera del control oportuno aún está por desarrollarse. (PRL-UT-UTLA)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Listado de documentos del SGC

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

Obligatorios en todos los Sistemas:

- ☒ Matriz de actividades de auditoría.
- ☒ Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- ☒ Listado de participantes
- ☒ Hoja de Datos (no procede en GFS)
- ☒ Listado de documentos en vigor

No Obligatorios en todos los Sistemas:

- ☒ Listado de legislación aplicable
- ☐ Listado de proyectos (obligatorio en I+D+i)
- ☐ Listado de proyectos obras y/o servicios (en 9001/14001)
- ☐ Resumen requisitos verificación medioambiental (EMAS)
- ☐ Otros:

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

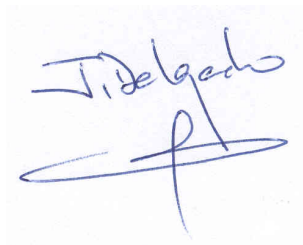
3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma ISO 9001	Categoría N. C.
	SIN NO CONFORMIDADES		

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN



EL EQUIPO AUDITOR




2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

4. DISPOSICIONES FINALES

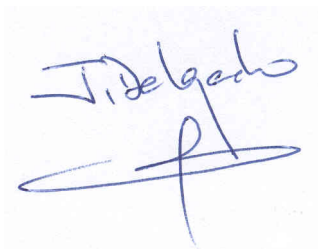
1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. No aplica por no haberse detectado No Conformidades.
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR: No aplica por no haberse detectado No Conformidades.
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: Se considera adecuado.
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.
7. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
8. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	Abril de 2015
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	2014-04-07

9. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):
10. Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.
11. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
12. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **QUESADA PAREJA, Fernando**

En Jaén, a 13 de marzo de 2014

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN



EL EQUIPO AUDITOR



2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTRO 1: CAMPUS LAS LAGUNILLAS DIRECCIÓN: CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N; EDIF. B-1. 23071 - JAÉN
CENTRO 2: CAMPUS DE LINARES DIRECCIÓN: CL ALFONSO X EL SABIO, 28. 23700 - LINARES (JAEN)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

ANEXO MATRIZ ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ER

UNE-EN ISO 9001:2008																								
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DEPARTAMENTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD																				
1	1	09:30	A1+A2																					
1	1	10:00-15:00	A1+A2	PC01-PC02-PC05-PC12	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X
1	1	16:00-17:30	A1+A2	PE01	X	X	X	X			X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X
2	1	08:30-15:00	A1+A2	PC03-PC04-PC07-PC11	X	X		X		X	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X
2	1	16:00-17:30	A1+A2	PE02	X	X		X			X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X
3	1,2	08:30-15:00	A1+A2	PC03-PC09-PC10-PC11	X	X		X		X	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X
4	1	08:30-11:30	A1+A2	PC06-PC08	X	X		X		X	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X
4	1	11:30-12:30	A1+A2	Temas Pendientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	1	12:30-14:30	A1+A2																					
4	1	14:30-15:00	A1+A2																					

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

ANEXO ACLARACIONES DE LA AGENDA DE TRABAJO

AUDITOR	PROCESO	DÍA	HORARIO	OBSERVACIONES
A1	PC12	10/03	10:00-12:30	
A2	PC01	10/03	10:00-12:30	
A1	PC05	10/03	12:30-15:00	
A2	PC02	10/03	12:30-15:00	
A1-A2	PE01	10/03	16:00-17:30	
A1	PC04	11/03	8:30-12:00	
A2	PC03	11/03	8:30-12:00	
A1	PC07	11/03	12:00-15:00	
A2	PC11	11/03	12:00-15:00	
A1-A2	PE02	11/03	16:00-17:30	
A1	PC10	12/03	8:30-11:30	
A2	PC03-PC09-PC10-PC11	12/03	8:30-12:30	LINARES
A1-A2	PC09	12/03	11:30-15:00	
A1	PC06	13/03	8:30-11:30	
A2	PC08	13/03	8:30-11:30	
A1-A2	TEMAS PENDIENTES	13/03	11:30-12:30	

PROCESO	SUBPROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	PC01.2 y PC01.6	SAE – SCPR – UG
PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario	PC02.1 y PC02.2	SCPA – OUAP – RCG
PC03 Gestión de Espacios	PC03.1 y PC03.2	UCON – SPOD – SDEP en Jaén y Linares.
PC 04 Gestión del Mantenimiento	PC04.1 y PC04.2	UT – UTLA – UGAPR
PC05 Gestión Integrada de los RRHH	PC05.1 y PC05.2	SPOD – TPRL
PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	PC06.1 y PC06.2	SING – SINF – BIBL
PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación	PC07.1 y PC07.2	SIGI – SIGI-OTRI – SPOD
PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	PC08.1 y PC02.2	SINF – CICT
PC09 Gestión Académica Administrativa	PC09.1, PC09.21-22-25, PC09.3	SGA – UNAD
PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	PC10.1, PC10.2, PC10.3, PC10.4	SAAE
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	PC11.11 y PC11.12	UACU – UAOG
PC12 Gestión Documental	PC12.1 y PC12.2	SIAG-OACE – SAG

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES

Reunión de inicio

Jorge Delgado García	Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación
Armando Moreno Castro	Gerente
Jacinto Fernández Lombardo	Secretario Técnico del Comité de Calidad
Antonio Martínez Olea	Asesor Técnico de Calidad

Reunión de Cierre

Manuel Parras Rosa. Rector	Presidente del Comité de Calidad
Jorge Delgado García. Vicerrector	Responsable de Calidad
Armando Moreno Castro. Gerente	Responsable de Procesos
Roberto J. Pastor Izquierdo	Vocal en representación del proceso PC01
Antonio J. Porcuna Contreras	Vocal en representación del proceso PC02
Felipe Piedra Martínez	Vocal en representación del proceso PC03
Nemesio Martínez Mellado	Vocal en representación del proceso PC04
Pedro M. Serrano Pérez	Vocal en representación del proceso PC05
José Luis Pedrosa Delgado	Vocal en representación del proceso PC06
Rosa María Martín Mesa	Vocal en representación del proceso PC07
Natividad Paredes Quesada	Vocal en representación del proceso PC08
Alfonso Miguel Chico Medina	Vocal en representación del proceso PC09
Fernando Valverde Peña	Vocal en representación del proceso PC10
Mª Carmen Higuera Herrador	Vocal en representación del proceso PC11
Mª Dolores Sánchez Cobos	Vocal en representación del proceso PC12
Jacinto Fernández Lombardo	Vocal Secretario Técnico

Convocados (responsables y técnicos no miembros del Comité de Calidad)

Salvador Santiago Plaza Alarcón	Responsabilidad en Proceso PC01
Tomás García Lendínez	Responsabilidad en Proceso PC01
Joaquín Segura Martín	Responsabilidad Proceso PC02. PC07.PC09.PC12
Marina Gómez Torres	Responsabilidad Proceso PC03. PC04.PC06.PC08
Francisco Javier García García	Responsabilidad en Proceso PC03. PC11
Sebastián Jarillo Calvarro	Responsabilidad en Proceso PC03. PC06
Manuel Correa Vilches	Responsabilidad en Proceso PC03. PC11
José Navas Alba	Responsabilidad en Proceso PC04. PC06
Adelaida Cabrero Bueno	Responsabilidad en Proceso PC04. PC06. PC08
Alejandro Castillo López	Vicegerente
Jacinto Cantero Jiménez	Responsabilidad en Proceso PC04. PC05
Antonio Martínez Olea	Coordinación Técnica del SIGC-SUA
Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Coordinación Técnica del SIGC-SUA
Jesús Díaz Ortiz	Coordinación Técnica del SIGC-SUA

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Desarrollo de Auditoría día 10 de marzo de 2014

PC 12. Gestión documental

Mª Dolores Sánchez Cobos	Jefa del Servicio de Archivo General
Mª Dolores Moyano González	Jefa de Sección del Archivo General
Rosa Mª Cruz Calderón	Responsable de Gestión del Archivo General
Isabel Carmona Carmona	Técnica Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos del Archivo General

PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos

Pedro M. Serrano Pérez	Jefe del Servicio de Personal Organización Docente
Emilio Valenzuela Cárdenas	Jefe de Sección de Administración de Personal y Relaciones Laborales
Ana García Díaz	Responsable de Gestión del Servicio de Personal y Organización Docente
José Mª Sánchez Fernández	Jefe de Sección de Habilitación y Seguridad Social
Sofía Cabrera López	Puesto Base del Servicio de Personal Organización Docente
Marian Mesa Valiente	Jefa de Sección de Promoción Social
Lourdes Fiances Hernández	Responsable de Gestión del Servicio de Personal y Organización Docente
Jacinto Cantero Jiménez	Titulado Superior en Prevención de Riesgos Laborales
Carmen Rosario Mesa Barrionuevo	Técnica Grado Medio en Prevención de Riesgos Laborales

PC 01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal

Roberto J. Pastor Izquierdo	Jefe del Servicio de Asuntos Económicos
Santiago S. Plaza Alarcón	Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Tomás García Lendínez	Jefe del Servicio de Control Interno
Jesús Arteaga Parras	Jefe de Sección de Gestión Económica del Gasto

PC 02 Gestión de las adquisiciones y del inventario

Antonio J. Porcuna Contreras	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio
Francisco Espejo Hermoso	Jefe de Sección de Contratación y Adquisiciones
Joaquín Segura Martín	Responsable de Gestión, Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría
Mª Carmen Higuera Herrador	Responsable de Gestión, Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gerencia)

PE 01. Planificación y mejora continua

Jacinto Fernández Lombardo	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación
Antonio Martínez Olea	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Jesús Díaz Ortiz	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Desarrollo de Auditoría día 11 de marzo de 2014

PC 04. Gestión del mantenimiento

Carmen Rosario Mesa Barrionuevo	Técnica Grado Medio en Prevención de Riesgos Laborales
Marina Gómez Torres	Técnica Especialista de Laboratorio (Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Responsable de Calidad.
Juan Carlos Sánchez Rodríguez	Técnico Especialista de Laboratorio (Responsable de Calidad de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación hasta febrero de 2014)
Cecilia Benítez Guerrero	Técnica Especialista de Laboratorio (Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Nemesio Martínez Mellado	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia (Unidad Técnica)
Juan Miguel Cruz Lendínez	Responsable de Gestión de la Unidad Técnica
José Miguel Estepa Álvarez	Responsable de Gestión de la Unidad Técnica
Rafael Velasco García	Técnico Grado Medio Unidad Técnica

PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación

Rosa Mª Martín Mesa	Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación
Fermín Lucena	Técnico de la OTRI
Lourdes Castro Ortega	Gestora de investigación del Servicio de Gestión de la Investigación
Raquel Molina García	Responsable de Gestión del Servicio de Gestión de la Investigación
Alicia Carrascosa del Real	Puesto base del Servicio de Gestión de la Investigación

PC 03. Gestión de espacios

Felipe Piedra Martínez	Encargado de Equipo de Consejería
Blas Morillas Morillas	Técnico Especialista Unidad de Conserjerías
Juan Carlos Cazalilla Cruz	Encargado de Equipo de Conserjería
Mª Ángeles Almagro Díaz	Técnico Especialista Unidad de Conserjerías
Francisco J. García García	Director Técnico del Servicio de Deportes

PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales

Felisa Barroso Villar	Jefa del Gabinete del Rector
Antonio Reyes Navas	Responsable de Gestión del Gabinete del Rector
Mª Carmen Higuera Herrador	Responsable de Gestión, Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gerencia)
Manuel Correa Vílchez	Técnico Superior de Actividades Culturales
Juan Carlos Cárdenas López	Técnico de Grado Medio de Actividades Culturales
Olga Gallego Romero	Técnica Especialista en Actividades Culturales

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés

Jacinto Fernández Lombardo	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación
Antonio Martínez Olea	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Jesús Díaz Ortiz	Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Sara Díaz Expósito	Asesora Técnica Estadística y de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
José Luis Pedrosa Delgado	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
Yolanda Ortega Gil	Jefa de Sección de Información

Desarrollo de Auditoría día 12 de marzo de 2014

PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad de la cooperación

Fernando Valverde Peña	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
Emilio Ayala Segura	Jefe de Sección de Ayudas al Estudio
Aurora Cancio Segura	Jefe de Sección de Relaciones Internacionales
José Mª Ruiz Palomino	Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante

Campus de Linares (PC03, PC09, PC10; PC11)

José María García Moreno	Jefe de Planificación y Coordinación de Procesos
Concha Hernández Montes	Jefa de Secretaría
Manuela Campoy Gallardo	Jefa de Secretaría
Susana Blázquez López	Puesto Base
Jesús Cañas Escudero	Responsable de Gestión de Información y Registro
Salvador Robles Gutiérrez	Técnico Auxiliar de Instalaciones Deportivas

PC 09. Gestión académica administrativa.

Alfonso Chico Medina	Jefe del Servicio de Gestión Académica
Manuel Molina Cámara	Jefe de Sección de Estudios de Postgrado
Guillermo Rubio Alba	Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica
Mª Rosario Llaveró Cuadrado	Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica
Juan Carlos Morales Camacho	Jefe de Sección de Acceso a la Universidad
José María Cárdenas López	Jefe de Planificación y Coordinación de Reconocimientos Académicos
Mª. Ángeles Quero Bailén	Jefa de Secretaría
Antonio Martínez Jurado	Jefe de Secretaría
Javier Cano Martínez	Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica
Marisa Moreno Ortiz	Responsable de Gestión del Servicio de Gestión Académica

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Desarrollo de Auditoría día 13 de marzo de 2014

PC 06. Gestión de los recursos de información y del conocimiento.

Sebastián Jarillo Calvarro	Director de la Biblioteca
Mª Carmen Pérez Arco	Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas
Mª Teresa García Almagro	Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico
Lina Vico Montabes	Encargada de Equipo de la Unidad de Préstamo Bibliotecario
Carmen Pérez Pérez	Técnica Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos de la Unidad de Préstamo Bibliotecario
José Luis Pedrosa Delgado	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales
Rosalía Tudela Caballero	Jefa de Sección de Publicaciones

PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico

Adelaida Cabrero Bueno	Jefa del Servicio de Informática
Mª Rosario Ramos Díaz	Responsable de la Unidad de Investigación y Docencia
Rosario Armero García	Responsable Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión
Manuel Aranda Fontecha	Responsable de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos
Julián García Cabrera	Jefe de Sección Investigación y BBDD Documentales
Manuel Torres Quesada	Jefe de Sección de Infraestructura de Redes y Comunicaciones
Ignacio Casañas Benítez	Técnico Informático
Gustavo Araque Sánchez	Técnico Especialista de Laboratorio de la Unidad de Audiovisuales y Multimedia
Ana Díaz Ortiz	Responsable de Gestión del Servicio de Informática
Natividad Paredes Quesada	Titulada Superior de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Óscar del Pico Hualde	Titulado de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Ana Jiménez Jiménez	Titulada de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Rubén Martínez Moreno	Titulado de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Inés Rodríguez Álvarez	Responsable de Gestión del Centro de Instrumentación Científico-Técnica

Miembros de la Coordinación Técnica del SIGC-SUA y auditores de referencia que acompaña en el proceso de auditoría.

Jacinto Fernández Lombardo	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación
Antonio Martínez Olea	Coordinación Técnica SIGC-SUA
Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Coordinación Técnica SIGC-SUA
Ana I. Uceda Cobas	Coordinación Técnica SIGC-SUA
David Susí García	Coordinación Técnica SIGC-SUA
Jesús Díaz Ortiz	Coordinación Técnica SIGC-SUA
Manuel Aranda	Auditor de referencia
Mª del Rosario Ramos Díaz	Auditora de referencia

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	UNIVERSIDAD DE JAEN	
Factoría/Planta/Delegación	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS	
Domicilio Social	CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N, 23071 - JAÉN, (JAEN)	
C.I.F.	Q7350006H	
Grupo (si aplica)		
Correo electrónico	vicplan@ujaen.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	D. Jorge DELGADO GARCÍA	
Cargo	VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN, CALIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN.	
Teléfono	953212549	
Fax	953212638	
Correo electrónico	vicplan@ujaen.es	
Dirección General		
Nombre	D. Manuel PARRAS ROSA	
Cargo	RECTOR	

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE-EN ISO 9001:2008	
Alcance Español	<p>La prestación de los siguientes servicios:</p> <p>Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.</p> <p>Gestión de las adquisiciones externas de bienes, suministros, obras y servicios y gestión del Inventario General de la Universidad.</p> <p>Gestión de la asignación y disponibilidad de espacios.</p> <p>Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos, y gestión de los residuos peligrosos generados.</p> <p>Gestión de los procedimientos de selección de recursos humanos y del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales.</p> <p>Gestión de los recursos para la información general, de los recursos de información para el conocimiento y la toma de decisiones, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada.</p> <p>Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación.</p> <p>Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico a la docencia, investigación y la gestión de la Universidad.</p> <p>Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica.</p> <p>Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, gestión de la movilidad y gestión de la cooperación.</p> <p>Gestión de la organización de actos, eventos, comunicación y relaciones institucionales.</p> <p>Gestión del Registro y Archivo General de la Universidad.</p>	
Alcance Inglés	<p>Supply of the following services:</p> <p>Budgetary, financial, accounting and tax management.</p> <p>Management of external procurement of goods, supplies, works and services and management of General Inventory of the University.</p> <p>Managing allocation and availability of spaces.</p> <p>Maintenance management of infrastructure, facilities and equipment, and management of generated hazardous waste.</p> <p>Management of human resources selection procedures and development and monitoring of professional activity and labour rights.</p> <p>Management of resources for general information, information resources for understanding and decision-making, and expertise of a specialized nature.</p> <p>Management support for research activities and transfer of research results.</p> <p>Managing the provision of scientific/technician support to teaching, research and management at the University.</p> <p>Management of administrative and support services for the development of academic activity.</p> <p>Management of additional services to students, mobility management and management of cooperation.</p> <p>Management of the organization of acts, events, communications and institutional relations.</p> <p>Management of the Register and general Archives of the University.</p>	
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos/Proyectos		

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 05	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS			Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)		
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado <small>(añadir tantas filas como sean necesarias)</small>	Pers Prop	Pers Subc	Indicar posibles modificaciones en los centros <small>(añadir tantas filas como sean necesarias)</small>	Pers Prop	Pers Subc
CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N. 23071 - JAEN	460	0			
CAMPUS DE LINARES, C/ ALFONSO X EL SABIO, 28. 23700 - LINARES (JAEN)	7	0			
Emplazamientos temporales	Nº Centros:		Emplazamientos temporales	Nº Centros:	
	Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):			Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):	

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)			
Total personas implicadas en el alcance del certificado:				Total personas implicadas en el alcance del certificado			
Total personas que realizan la misma actividad:				Total personas que realizan la misma actividad			
Personal estacional	Nº Personas:		Periodo:	Personal estacional	Nº Personas:		Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:	Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:	Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:
Distribución personal por área				Distribución personal por área			
Dirección:		Producción:		Comercial:		Admón:	

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)	
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones			
Reglamentación aplicable al alcance del certificado			

El representante de la empresa Fecha: 2014/03/13 Fdo: D. Jorge DELGADO GARCÍA <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	El representante de AENOR Fdo: D. Fernando QUESADA PAREJA <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>
---	---