

UNIVERSIDAD DE JAEN
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2010/0248/ER/03	Nº INFORME: 06	TIPO DE AUDITORÍA: 1ª Seguimiento
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: **2015-04-28 al 30**

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
---	--------------------------------------	--------------------------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	UNIVERSIDAD DE JAEN - Servicios y Unidades Administrativas
Dirección	CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N 23071 - JAEN
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Juan GÓMEZ ORTEGA RECTOR.

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Fernando QUESADA PAREJA	FQP
Auditor	D. Agustín ALBALÁ GONZÁLEZ	AAZ

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: 06	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

El Sistema de Gestión y su orientación hacia la mejora continua ha quedado constatado en este ciclo, sin que se haya visto afectada en su normalidad por el proceso electoral realizado en la Universidad, evidenciando que la implicación de los distintos Servicios y Unidades Administrativas en el SIGC_SUA garantiza su plena consolidación y continuidad.

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

Se ha realizado la 1ª Auditoría de Seguimiento 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 al no haberse detectado No Conformidades.

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.
- Encuestas Post-Servicio: orientadas a las distintas partes interesadas, en función del servicio y el área administrativa. Actualmente se dispone de alrededor de 60 encuestas.
- Encuestas de Clima Laboral: recopilación y análisis bienal. En el presente 2015 está pendiente la obtención de datos.
- Grupos Focales (aplicados en Biblioteca y CICT).

En líneas generales la percepción de los grupos de interés se encuentra en unos altos índices de satisfacción, si bien los ratios de representatividad no alcanzan en su totalidad los objetivos planificados de acuerdo con las actuaciones realizadas en sus planes de mejora.

CUMPLIMIENTO EXTERNO DE REQUISITOS (QUEJAS Y SUGERENCIAS): A lo largo del año 2014, 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): Se constata el uso de baterías de indicadores orientados tanto a evaluar la eficacia de la gestión como a controlar la capacidad de trabajo de los distintos Servicios y Unidades Administrativas.

Se mantiene la reseña sobre el alto grado de cumplimiento con los objetivos planificados de indicadores, lo que demuestra la capacidad de las distintas Unidades de seguir dando respuesta eficaz a las necesidades de gestión de los grupos de interés. No obstante, se insiste en lo oportuno de 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: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

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

CON CARÁCTER GENERAL Y ESTRATÉGICO:

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 interiorización del SIGC_SUA como herramienta de gestión interna en todos los Servicios y Unidades Administrativas:

- El alto grado de análisis evidenciado a partir de la valoración del ciclo de certificación por parte de los distintos Servicio y Unidades Administrativas en el Informe Final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.
- El planteamiento de numerosas acciones de mejora bien de la prestación de servicio bien de la propia gestión interna.
- La identificación de nuevas líneas de actuación y/o procesos de gestión orientados a ampliar la cartera de servicios.
- La explotación del proceso de auditoría interna como instrumento de detección de áreas de mejora.

El planteamiento, aún incipiente, de actuaciones interservicios de manera que se refuerza el concepto de gestión por procesos y la visión transversal del SIGC_SUA.

La iniciativa de integrar en mayor medida el SIGC-SUA con la nueva Estrategia Institucional, y el modelo de excelencia recientemente certificado.

La interactividad de la página web de la Universidad de Jaén.

Oportunidades de mejora

Seguir trabajando en reforzar los cuadros de indicadores cada vez más orientados al seguimiento y medición de la eficacia y eficiencia en la gestión.

Asimismo, se podría considerar que la medición del carácter preventivo de las actuaciones llevadas a cabo se oriente más efectivamente a la minimización de riesgos.

Reforzar las sistemáticas de registro de las acciones de revisión, verificación y validación llevadas a cabo en la planificación y desarrollo de los procesos.

Seguir apostando por una gestión electrónica normalizada, facilitando el control de la información documentada.

Ahondar en el planteamiento de sistemáticas que permitan determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés así como evaluar el grado de cumplimiento con las mismas. Para ello se puede aprovechar la existencia de representantes cualificados: - estructuras y organizaciones representativas del alumnado, por ejemplo.

CON CARÁCTER ESPECÍFICO:

PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

Puntos fuertes o buenas prácticas

El establecimiento y continua actualización de las Preguntas Frecuentes en web.

El buen dato de Período Medio de Pago a proveedores.

Las felicitaciones de todos los grupos de interés evidenciadas, lo que demuestra el buen hacer del Servicio.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario

Puntos fuertes o buenas prácticas

La gestión y control documental de los expedientes de contratación.

Oportunidades de mejora

Sería recomendable que los indicadores de inventario incluyeran de forma específica las desviaciones detectadas.

PC03 Gestión de Espacios:

Puntos fuertes o buenas prácticas

La gestión del seguimiento económico asociado a la gestión de espacios. (SDEP, UCON)

Oportunidades de mejora

Sería recomendable que se contara con una lista de chequeo para la comprobación previa del uso o cesión de espacios, la misma tendría que englobar, limpieza, funcionamiento de medios, etc.

PC 04 Gestión del Mantenimiento

Puntos fuertes o buenas prácticas

El detalle de las incidencias con informes o documentación técnica que se ha podido evidenciar. (CICT)

La inclusión de nuevos indicadores de gestión basados en aspectos ambientales de consumo y generación de residuos, y que permite evaluar el impacto del mantenimiento. (UT)

El análisis de satisfacción realizado por las actividades (oficios) de mantenimiento. (UT)

Oportunidades de mejora

Se anima a concretar en mayor medida la programación de actuaciones en materia de ahorro y eficiencia energética. (UT)

PC05 Gestión Integrada de los RRHH

Oportunidades de mejora

La ponderación de algunos indicadores por las consecuencias que puedan generar, por ejemplo: alteraciones de nómina. (SPOD)

Sería recomendable establecer una lista de chequeo en materia de cumplimiento de la prevención de riesgos que sirviera de ayuda para realizar inspecciones periódicas de los distintos departamentos y áreas de la Universidad. Asimismo, se debería establecer una sistemática de muestreo de las instalaciones a revisar, de tal forma que la totalidad de las mismas fuese inspeccionada al final de un período de tiempo determinado. (PRL)

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Puntos fuertes o buenas prácticas

Los buenos resultados de indicadores que demuestran la capacidad de gestión del Servicio de Informática. (SINF)

El desarrollo de un grupo focal para analizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cuyo resultado es un plan de mejora con más de seis acciones. (BIBL)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

El nuevo servicio ligado a Investigación (casi concluido) de incorporar investigadores a una base de datos internacional que permita valorar mejor la producción y visibilidad científica del PDI y la propia UJA. (BIBL)

La revisión y adaptación de los procesos a las necesidades del servicio y la gestión interna tras la realización de adecuados análisis. Ejemplo de ello son la modificación de itinerarios de ALFIN o del proceso de registro de incidencias en catalogación. (BIBL)

Oportunidades de mejora

Podría ser oportuno asegurar la conservación y accesibilidad de la información asociada a las aplicaciones desarrolladas internamente por los Servicios, como por ejemplo la base de datos de reconocimientos y adaptaciones desarrollada por SGA. (SPE)

Podría ser oportuno replantear el indicador I.[PC06-24]-38 en base a la política institucional de obras en intercambio. (SIAG-Publicaciones)

Se anima a ajustar el compromiso de plazo en edición y distribución puesto que podría ser excesivo. (SIAG-Publicaciones)

Potenciar el análisis de distribuidores (papel y online). (SIAG-Publicaciones)

Potenciar la inclusión de Unidad Cultural en el proceso de Publicaciones para Catálogos, puesto que ahora mismo el proceso editorial no es homogéneo. (UACU)

Posibles Riesgos

No terminar de consolidar la nueva herramienta informática de gestión (tras casi dos años), podría limitar la orientación a la mejora continua del Servicio. (SIAG-Publicaciones)

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

Puntos fuertes o buenas prácticas

Las acciones interservicios llevadas a cabo en 2014 entre SGI y RRHH, así como en 2015 con la Unidad de Apoyo a Departamentos. (SGI)

PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico

Puntos fuertes o buenas prácticas:

Es de destacar el esfuerzo continuo que se está haciendo en la mejora de la configuración de herramientas informáticas, por ejemplo PETRUS. (UTLA)

El análisis de tendencias evidenciado en los informes de seguimiento realizados. (UTLA)

La implementación de un análisis final del desarrollo de los proyectos, que potencia la detección de áreas de mejora. (SINF)

La incorporación de 3 nuevos servidores con acceso remoto a usuarios, facilitando el trabajo de los mismos. (CICT)

La web del servicio con transparencia de información y datos. (CICT)

El desarrollo de un grupo focal para analizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cuyo resultado es un plan de mejora con numerosas acciones concretas. (CICT)

Oportunidades de mejora

Sería conveniente implementar una sistemática de revisión de las incidencias abiertas, al objeto de evitar su acumulación. (SINF)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Posibles Riesgos

La existencia de microcortes del suministro de electricidad, cuya afección a los equipos de CICT ha podido evidenciarse en el control realizado. (CICT)

PC09 Gestión Académica Administrativa

Puntos fuertes o buenas prácticas

El desarrollo de aplicaciones informáticas propias (base de datos) que facilita la gestión y el control de la prestación del servicio. Como ejemplo de ello puede mencionarse el Access de gestión de reconocimientos y adaptaciones. (SGA)

La identificación de nuevos procesos que pudieran incluirse en sistema de gestión normalizado de acuerdo con la totalidad de actividades realizadas. (SGA)

Posibles Riesgos

La persistencia de determinadas No Conformidades asociadas a la adecuación del SIGC_SUA a la actividad del Servicio, sin que acaben de implementarse la totalidad de las acciones de correctivas planteadas, podría alejar al Servicio de la Estrategia Institucional. (SGA)

La falta de planteamiento de acciones de mejora para el año 2015, podría estar evidenciando una infrautilización del SIGC_SUA como herramienta de gestión del Servicio, y ahondar en el planteamiento anterior. (SGA)

Observaciones

Se observa la elaboración del "Documento de Solicitud de Modificación de los indicadores asociados" con intención de adaptar en mejor medida la batería de indicadores a la realidad del Servicio, aunque se siguen proponiendo indicadores que no resultan adecuados: I,[PC 09.21]-21 no depende del Servicio, I,[PC 09.24]-33 con valor objetivo 400. (SGA)

Con la aplicación que se utiliza para la matriculación de alumnos, no queda claro que se disponga de la autorización del alumno para la comprobación de la Discapacidad y/o Familia Numerosa. (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 planteamiento de acciones derivado del análisis de observaciones y quejas/sugerencias recibidas. (SAAE)

La incorporación de nuevos indicadores relacionados con tiempo de gestión de tramitación de notas en Movilidad Internacional y de atención de consultas sobre Convocatoria Propia de Cooperación. (SAAE)

El premio recibido "Telefónica Ability Awards" en relación a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales. (SAAE)

Oportunidades de mejora

Podría ser interesante informar de manera más explícita de la ayuda de 180€ otorgada por la Junta de Andalucía que podrían recibir determinados alumnos que realicen prácticas en empresa. (SAAE)

Observaciones

Se observa, puntualmente, que en el expediente de la oferta de prácticas en empresa nº 110021 no se dispone de la encuesta de seguimiento ni del acta de selección. (SAAE)

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

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

Oportunidades de mejora

Podría ser recomendable evaluar de alguna forma la satisfacción del usuario y del promotor de las actividades en relación a cumplimiento de expectativas con respecto a la gestión de los eventos, además de lo que están realizando en la actualidad. (UACU)

PC12 Gestión Documental

Puntos fuertes o buenas prácticas

La adaptación del Cuadro de Clasificación de Documentos a la gestión por procesos, lo que facilita la comprensión por parte de los distintos Servicios y permite ir detectando los cambios en la documentación generada. (SAG)

Las acciones formativas impartidas para familiarizar a las distintas Unidades Administrativas con la clasificación documental que han de realizar. (SAG)

Oportunidades de mejora

En la primera comunicación de recepción de las quejas, se podría comunicar que las quejas no sustituyen la vía administrativa, si corresponde, y el peligro de pérdida de plazos. (SIAG)

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 N° DE INFORME: 06	___/___/___ N° DE INFORME:	___/___/___ N° 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



[Handwritten signature in blue ink]

EL EQUIPO AUDITOR

[Handwritten signature in blue ink]

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ 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*.
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: **ninguna**.
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: **No aplica**.
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:	1ª semana de abril de 2016
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	2017-04-07

9. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): **Se anima a ir considerando los nuevos requisitos de la futura ISO 9001:2015 con idea de adaptar el SIGC_SUA a las nuevas líneas propuestas, y que encajan con el objetivo planteado por la Dirección (integrar SIGC-SUA con la Estrategia de la UJA)**
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 30 de abril de 2015

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN



[Handwritten signature in blue ink]

EL EQUIPO AUDITOR

[Handwritten signature in blue ink]

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ 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: 06

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		4.1 Requisitos generales
1	1	10:00-15:00	A1+A2	PC10-PC05-PC07-PC02-PC12	4.2 Requisitos de la documentación
1	1	16:00-18:00	A1+A2	PE01 + PE02	5 (5.1 a 5.6) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
2	1	08:30-15:00	A1+A2	PC08-PC09-PC03-PC11-PC04	6.1 Provisión de recursos
3	1	08:30-12:00	A1	PC06	6.2 Recursos Humanos
3	2	08:30-11:30	A2	PC03-PC09-PC11	6.3 Infraestructura
3	1	11:30-13:30	A1+A2	PC01	6.4 Ambiente de trabajo
3	1	12:00-14:00	A1+A2		7.1 Planificación de la realización del producto
3	1	14:00-14:30	A1+A2		7.2 Procesos relacionados con el cliente
Reunión inicial					
					7.3 Diseño y desarrollo
					7.4 Compras
					7.5 (7.5.1 a 7.5.5) Producción y prestación del servicio
					7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
					8.1 Generalidades
					8.2.1 Satisfacción del cliente
					8.2.2 Auditoría Interna
					8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
					8.2.4 Seguimiento y medición del producto
					8.3 Control del producto no conforme
					8.4 Análisis de datos
					8.5 (8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3) Mejora Continua. Acción correctiva. Acción Preventiva
Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor					
Reunión final					

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--	--------------------------------------	--------------------------------------

ANEXO – ACLARACIONES DE LA AGENDA DE TRABAJO

AUDITOR	PROCESO	DÍA	HORARIO	OBSERVACIONES
A1	PC10	28/04	10:00-12:00	
A2	PC05	28/04	10:00-12:00	
A1	PC07	28/04	12:00-14:00	
A2	PC02	28/04	12:00-14:00	
A1-A2	PC12	28/04	14:00-15:00	
A1-A2	PE01	28/04	16:00-18:00	SPE+SIAG
A1	PC08	29/04	8:30-11:30	
A2	PC03	29/04	8:30-11:30	
A1	PC09	29/04	11:30-13:30	
A2	PC11	29/04	11:30-15:00	
A1	PC04	29/04	13:30-15:00	
A1	PC06	30/04	8:30-12:00	
A2	PC03-PC09-PC11	30/04	8:30-11:30	LINARES
A2	PC01	30/04	11:30-13:30	

PROCESO	SUBPROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	PC01.23, PC01.4 y PC1.5	SAE – SCPR - UG
PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario	PC02.11 y PC02.2	SCPA – OUAP - RCG
PC03 Gestión de Espacios	PC03.122 y PC03.13	UCON – SPOD – SDEP en Jaén y Linares.
PC 04 Gestión del Mantenimiento	PC04.1 y PC04.2	UT – UTLA – CICT – PRL
PC05 Gestión Integrada de los RRHH	PC05.21, PC05.22, PC05.23 y PC05.24	SPOD – PRL
PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	PC06.1 y PC06.2	SING – SINP – BIBL
PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación	PC07.11, PC07.12 y PC07.22	SGI – UNAD – SPOD – SGI-OTRI
PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	PC08.1 y PC08.2	SINF – CICT – UTLA
PC09 Gestión Académica Administrativa	PC09.2	SGA – UNAD
PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	PC10.1, PC10.2 y PC10.5	SAAE
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	PC11.1 y PC11.21	UACU – UAOG – SDEP – UAOG-GC
PC12 Gestión Documental	PC12.1 y PC12.2	SIAG-RG – ORAUX – SAG

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
---	--------------------------------------	--------------------------------------

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES

Reunión de inicio

D. Juan Gómez Ortega.	Rector de la Universidad de Jaén.
D. Jorge Delgado García.	Ex Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación.
D. J. Alejandro Casillo López.	Vicegerente, Gerente en funciones.
D. Antonio Martínez Olea.	Asesor Técnico de Calidad.

Reunión de Cierre Comité de Calidad

D. Juan Gómez Ortega. Rector.	Presidente del Comité de Calidad.
D. Alejandro Castillo López.	Vicegerente en función de Gerente.
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo.	Vocal en representación del proceso PC01.
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón.	Responsabilidad en Proceso PC01.
D. Tomás García Lendínez.	Responsabilidad en Proceso PC01.
D. Antonio José Porcuna Contreras.	Vocal en representación del proceso PC02.
D. Joaquín Segura Martín.	Responsabilidad Proceso PC02. PC07.PC09.PC12.
D. Felipe Piedra Martínez.	Vocal en representación del proceso PC03.
D ^a . Marina Gómez Torres.	Responsabilidad Proceso PC03. PC04.PC06.PC08.
D. Francisco Javier García García.	Responsabilidad en Proceso PC03. PC11.
D. Sebastián Jarillo Calvarro.	Responsabilidad en Proceso PC03. PC06.
D. Manuel Correa Vilches.	Responsabilidad en Proceso PC03. PC11.
D. Rafael Velasco García.	Vocal en representación del proceso PC04.
D. José Navas Alba.	Responsabilidad en Proceso PC04. PC06.
D ^a . Adelaida Cabrero Bueno.	Responsabilidad en Proceso PC04. PC06. PC08.
D. Pedro Manuel Serrano Pérez.	Vocal en representación del proceso PC05.
D. José Luis Pedrosa Delgado.	Vocal en representación del proceso PC06.
D ^a . Rosa María Martín Mesa.	Vocal en representación del proceso PC07.
D ^a . Natividad Paredes Quesada.	Vocal en representación del proceso PC08.
D. Alfonso Miguel Chico Medina.	Vocal en representación del proceso PC09.
D. Fernando Valverde Peña.	Vocal en representación del proceso PC10.
D ^a . María del Carmen Higuera Herrador.	Vocal en representación del proceso PC11.
D ^a . María Dolores Sánchez Cobos.	Vocal en representación del proceso PC12.
D. Jacinto Fernández Lombardo.	Vocal Secretario Técnico.

Invitado Prof. Dr. Jorge Delgado García.

Invitado Prof. Dr. Nicolás Ruiz Reyes.

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

Representante del Servicio de Prevención.	Responsabilidad en Proceso PC04. PC05.
Representante del Gabinete de Prensa.	Responsabilidad en Proceso PC11.
D. Antonio Martínez Olea.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
D. Jesús Díaz Ortiz.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
D. Sara Díaz Expósito.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

D. Francisco David Susi García.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
Dª. Ana Isabel Uceda Cobas.	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.

Desarrollo de Auditoría día 28 de Abril de 2015

PC.10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

D. Fernando Valverde Peña.	Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
D. José María Ruiz Palomino.	Jefe de Sección de Asistencia al Estudiante.
D. Emilio Ayala Segura.	Jefe de Sección de Ayudas al Estudio.

PC05 GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RRHH.

D. Pedro Serrano Pérez.	Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.
D. Emilio Valenzuela Cárdenas.	Jefe de Sección de Administración de Personal y Relaciones Laborales.
Dª. María Antonia Villar Romero.	Jefa de Sección de Selección y Promoción Profesional.
D. José María Sánchez Fernández	Jefe de Sección de Habilitación y Seguridad Social.
Dª. Lourdes Fiances Hernández.	Responsable de Gestión del Servicio de Personal y Organización Docente.

PC 07 GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.

Dª. Rosa Mª Martín Mesa.	Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación.
D. Roberto Fornes de la Casa.	Jefe de Sección de Investigación Básica.
Dª. Lourdes Castro Ortega.	Gestora de Investigación.
D. Rafael Jiménez López.	Jefe de Sección de Investigación Aplicada.
Dª. María del Mar Carrasco Ortega	Responsable de Gestión de la OTRI.

PC 02 GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.

D. Antonio J. Porcuna Contreras.	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.
D. Francisco Espejo Hermoso.	Jefe de Sección de Contratación y Adquisiciones.
D. Miguel Sonera Melgarejo.	Jefe de Sección de Patrimonio.
Dª. María del Carmen Higuera Herrador.	Unidad de Apoyo a los Órganos de Gobierno, Gerencia. Responsable de Calidad.
D. José Luis Pedrosa Delgado.	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
D. Ricardo Nicolás López Sánchez.	Responsable de Gestión. Servicio de Información y Asuntos Generales.

PC 12. GESTIÓN DOCUMENTAL.

D. José Luis Pedrosa Delgado.	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
D. Ricardo Nicolás López Sánchez.	Responsable de Gestión. Servicio de Información y Asuntos Generales.
Dª. Mª Dolores Sánchez Cobos.	Jefa del Servicio de Archivo General.
Dª. Mª. Dolores Moyano González.	Jefa de Sección de Archivo General.

PE 01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA - PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

D. Antonio Martínez Olea.	Asesor Técnico de Calidad.
Dª. Sara Díaz Expósito.	Asesora Técnica Estadística y de Calidad.
Dª. Ana Isabel Uceda Cobas.	Asesora Técnica de Calidad.
D. José Luis Pedrosa Delgado.	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales.
Dª. Yolanda Ortega Gil.	Jefa de Sección de Información.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

Desarrollo de Auditoría día 29 de Abril de 2015

PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO y PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

D ^a . Natividad Paredes Quesada.	Directora Técnica del Servicio: Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D. Óscar del Pico Hualde.	Técnico Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D. Ricardo Oya Aponte.	Técnico Superior de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D. Juan José Cutiño Bernal.	Técnico Especialista de Laboratorio del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D. Juan Miguel Castro Mármol.	Técnico Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D ^a . Baltasar Deutor Garrido.	Técnico Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D ^a . Ana Jiménez Jiménez.	Técnico de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D ^a . María Inés Rodríguez Álvarez.	Responsable de Gestión del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
D ^a . Marina Gómez Torres.	Técnica Especialista de Laboratorios (Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Responsable de Calidad.
D ^a . Cecilia Benítez Guerrero.	Técnico Especialista de Laboratorios (Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
D ^a . Adelaida Cabrero Bueno.	Jefa del Servicio de Informática.
D. Francisco Miguel Soler Soler.	Analista Informática.
D. Gustavo Araque Sánchez.	Técnico Especialista de Audiovisuales y Multimedia.
D. Manuel Torres Quesada.	Jefe de Sección de Infraestructura de Redes y Comunicaciones.
D ^a . María del Rosario Armero.	Responsable de la Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión.
D ^a . Ana Díaz Ortiz.	Responsable de Gestión del Servicio Informática.
D. Manuel Aranda Fontecha.	Responsable de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos.
D. Julián García Cabrera.	Jefe de Sección de Investigación y BBDD documentales.

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

D. Felipe Martínez Piedra.	Encargado de Equipo.
D. Juan Cruz Cantero.	Encargado de Equipo de Conserjería.
D ^a . M. ^a Ángeles Almagro Díaz.	Técnico Especialista.
D. Francisco Javier García García.	Director Técnico del Servicio de Deportes.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
--	------------------------------------	------------------------------------

PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

D. Manuel Correa Vilches.	Técnico Superior de Actividades Culturales.
D ^a . Alicia Cano Romero.	Jefa de Sección de Extensión Universitaria.
D ^a . Olga M. ^a Gallego Romero.	Técnica especialista en Actividades Culturales.
D. Francisco Javier García García.	Director Técnico del Servicio de Deportes.
D ^a . Carmen Quesada Rodríguez.	Titulado Superior de Prensa e Información.

PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

D. Alfonso Miguel Chico Medina.	Jefe del Servicio de Gestión Académica.
D. Enrique García Tudela.	Jefe de Planificación y Coordinación de Matriculas.
D. José María Cárdenas López.	Jefe de Planificación y Coordinación de Reconocimientos Académicos.
D. Antonio Martínez Jurado.	Jefe de Secretaría.
D. Manuel Molina Cámara.	Jefe de Sección de Estudios de Postgrado.
D. Francisco Luis Ruiz Pardo.	Jefe de Secretaria.
D. Alberto Jiménez Soriano.	Responsable de Gestión.

PC 04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

D. José Navas Alba.	Jefe del Servicio de Obras
D. Juan Miguel Cruz Lendínez.	Responsable de Gestión de la Unidad Técnica.
D. Rafael Cruz Velasco.	Técnico de Grado Medio.
D. José Miguel Estepa Álvarez.	Responsable de Gestión de la Unidad Técnica.
D. Vicente Ramón Milla López.	Encargado de Mantenimiento.

Desarrollo de Auditoría día 30 de Abril de 2015

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

D. Sebastián Jarillo Calvarro.	Director de la Biblioteca.
D ^a . M. ^a Teresa García Almagro.	Jefe de Sección de Normalización y Acceso Técnico.
D. José Luis Pedrosa Delgado.	Jefe de Servicio de Información y Asuntos Generales.
D ^a . Rosalía Tudela Caballero.	Jefa de Sección de Publicaciones.

PC09, PC02, PC04 y PC08 CAMPUS DE LINARES

D. Alfonso Miguel Chico Medina.	Jefe del Servicio de Gestión Académica.
D. José María García Moreno.	Jefe de Planificación y Coordinación de Procesos.
D. Francisco José Arévalo Sevilla.	Responsable de Gestión, Departamento Ingeniería de Telecomunicación.
D. Pedro Aguilar Aguilar.	Técnico Especialista de laboratorios Departamento Ingeniería de Telecomunicación.

2010/0248/ER/03 Nº DE INFORME: 06	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
--	--------------------------------------	--------------------------------------

PC05 GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.

D. Jacinto Cantero Jiménez.	Técnico del Servicio de Prevención.
D ^a . Carmen Rosario Mesa Barrionuevo.	Técnica del Servicio de Prevención.
D ^a . Eva María Fernández Serrano.	Técnica del Servicio de Prevención.

PC01 GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

D. Roberto J. Pastor Izquierdo.	Jefe del Servicio de Asuntos Económicos.
D. S. Santiago Plaza Alarcón.	Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos.
D. Tomás García Lendínez.	Jefe del Servicio de Control Interno.

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

D. Antonio Martínez Olea.	Asesor Técnico de Calidad.
D. Jesús Díaz Ortiz.	Asesor Técnico de Calidad.
D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas.	Asesor Técnico de Calidad.
D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno.	Asesor Técnico de Calidad.
D. Francisco David Susi García.	Puesto Base del Servicio de Planificación.