

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:	15/02/18
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso) ▪ M^a del Rosario Ramos Díaz (Auditora)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felipe Piedra Martínez. Responsable de Calidad de la Unidad de Conserjerías.

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	
4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no ha recibido quejas/sugerencias.
Observaciones/ Recomendaciones	
7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	Se verifica la realización de la encuesta post-servicio EP-06-PC03 según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se recomienda estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes que permitan una tasa de participación acorde a los valores óptimos recomendables en próximos ciclos de gestión.
8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos con el siguiente detalle: De las cuatro propuestas de mejora se observan dos mejoras implantadas que han optimizado el trabajo gestión de espacios docentes, una en proceso de implantación y otra no implantada ya que no depende la Unidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	
9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.



Observaciones/ Recomendaciones	
---	--



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS. UNIDAD DE CONSERJERÍAS
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Felipe Piedra Martínez. Responsable de Calidad de la Unidad de Conserjerías.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas (Auditor Coordinador del Proceso) ▪ M^a del Rosario Ramos Díaz (Auditora)

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EP-06-PC03	<p>Se verifica la realización de la encuesta post-servicio EP-06-PC03 , su publicación, su análisis (de participación, satisfacción, insatisfacción y observaciones) y comunicación de los resultados a la plantilla vía correo electrónico del 12/1/2018.</p> <p>De dicho análisis se deduce que respecto a la tasa de participación se observa que de las 61 encuestas enviadas se ha recibido 28, lo que supone una tasa de respuesta del 45,90%, dato inferior al obtenido en 2015 y 2016 que fue de 51,52% y de 54,72% respectivamente lo que interrumpe la tendencia al alza que se estaba produciendo en años anteriores.</p> <p>Respecto al nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicios, ha sido de un 96,43% y un nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación del servicio de un 96,30% , datos que se encuentran en la misma línea que años anteriores lo que se valora como un resultado positivo para el año 2017.</p> <p>Respecto al total de insatisfacción del 2017 se ha reducido con respecto al año anterior siendo el de este año del 4,48% con una satisfacción total del 95,52%. Debido al alto porcentaje de satisfacción conseguido, más de un 95 %, no se ha considerado llevar a cabo acciones de mejora.</p> <p>Respecto a las observaciones han sido analizadas destacando las siguientes: <i>- El examen comenzaba a las 08:00 horas (y nuestra petición había sido desde 07:45) y, sin embargo, hasta las 7:58 no abrieron las puertas, cuando en la factura que nos enviaron se recoge que el horario es de 07:30 hasta 13:30.</i></p> <p>Análisis: UCONS no tiene constancia escrita (queja o reclamación) del supuesto que relata este cliente respecto a la apertura de las instalaciones ni comunicación alguna respecto al incidente que describe, por parte de los compañeros/as que atendieron el acto, con lo cual no disponemos de información para valorar, analizar y corregir, si fuera necesario el proceso actual.</p> <p><i>- Las dos puntuaciones de satisfacción más bajas, se deben a las condiciones de</i></p>



	<p><i>temperatura en los pasillos, en los cuales no funcionó el aire acondicionado debidamente hasta bien avanzada la mañana, teniendo que soportar los aspirantes temperaturas muy elevadas, sobre todo en la 2ª planta durante la hora que duró el llamamiento. Gracias por su atención.</i></p> <p>Análisis: En cuanto al funcionamiento del aire en los pasillos, se trata de una cuestión ajena a la Unidad.</p> <p><i>- Sería interesante poder hacer sugerencias alternativas en cuanto a la ubicación y emplazamientos, en los espacios utilizados.</i></p> <p>Análisis: La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la institución, establece el procedimiento general de sugerencias y quejas como una vía de comunicación eficaz entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permite presentar incitativas, sugerencias, y en su caso, quejas que contribuyan al mejor funcionamiento y prestación del servicio público asó como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios. Buzón de quejas y sugerencias.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se verifica la realización de la encuesta post-servicio EP-06-PC03 según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se recomienda estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes que permitan una tasa de participación acorde a los valores óptimos recomendables en próximos ciclos de gestión.</p>

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	23-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos. itoria Interna. Ciclo de Gestión 2017
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción de la mejora:	UNIVERSIDAD DE JAÉN Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
Causa para su implantación:	Iniciativa Interna		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	LA APLICACIÓN NO SE HA ACTIVADO POR CAUSAS AJENAS A LA UNIDAD. SE HA SOLICITADO AL SERVICIO DE INFORMÁTICA UNA NUEVA HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE SEA VIABLE.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	NO IMPLANTADA		

Código:	24-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción de la mejora:	Duplicar y extender el escritorio del PC utilizado en la gestión de espacios docentes a otra pantalla con Windows.		
Causa para su implantación:	Iniciativa Interna		
Objetivo de la mejora:	Mejorar las herramientas de gestión de los espacios docentes lo que facilita el trabajo a los gestores.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	MEJORA EL RENDIMIENTO DE LOS GESTORES A LA VEZ PERMITE OPTIMIZAR LOS RESULTADOS		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	IMPLANTADA		

Código:	25-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		



Descripción de la mejora:	Conectar en red los PC de la conserjería B4 para apoyar la gestión de espacios en momentos puntuales.		
Causa para su implantación:	Iniciativa Interna		
Objetivo de la mejora:	Incrementar la eficacia y eficiencia del proceso.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	HERRAMIENTA QUE PERMITE USAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DISPONIBLES DE FORMA EFICIENTE REPERCUTIENDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	IMPLANTADA		

Código:	26-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 03.2 - Gestión del acceso y control de espacios.		
Unidad/es:	Unidad de Consejerías		
Descripción de la mejora:	Modificación del formulario E-cons de acceso a dependencias/préstamo de llaves.		
Causa para su implantación:	Iniciativa Interna		
Objetivo de la mejora:	Obtener una información uniforme, clara y precisa.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	MEJORA LA INFORMACIÓN QUE SE OBTIENE DE ESTA HERRAMIENTA HACIENDO MÁS ÁGIL SU USO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE SE DERIVA DE ESTE PROCESO.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	EN PROCESO (SÓLO SE HAN IMPLANTADO VARIOS ELEMENTOS YA QUE OTROS ESTÁN PENDIENTES DE LA RECEPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR EL ADMINISTRADOR DE LA APLICACIÓN Y POSTERIOR APROBACIÓN.)		



9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.