



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	15/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla, Responsable de Calidad de la unidad de apoyo a órganos de Gobierno. • M^a Felicidad Perea Castro (Jefa del Servicio Jurídico)

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han registrado quejas ni sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). 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.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 1 implantadas y 1 no procede.</p> <p>Auditoría Interna: 2 implantadas.</p> <p>Propuestas de mejora: 5 implantadas, 4 en proceso, 1 No implantada y 1 no procede.</p>
Observaciones/ Recomendaciones.	
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad 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.



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El número de respuestas recibidas no es lo suficientemente significativo para garantizar la representatividad de la encuesta por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de establecer actuaciones de estímulo a la participación o estudie otros mecanismos para conocer la satisfacción con sus clientes. ▪ Las tendencias en los resultados de satisfacción en los últimos cuatro ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia y se posicionan muy por encima del objetivo, por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación a fin de ajustar los valores objetivos ya que actuales podrían estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio. ▪ Igualmente, y ante el comportamiento constante y excelente en los resultados de satisfacción se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que inciden en la mejora del servicio.
--	---

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC06. Gestión de los Recurso de Información y Conocimiento.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla, Responsable de Calidad de la unidad de apoyo a órganos de Gobierno. • M^a Felicidad Perea Castro (Jefa del Servicio Jurídico)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 06.12]-02 Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales. Compromiso de Calidad 1.-Al menos al 90% de las consultas telemáticas se le dará una primera respuesta en un plazo no superior a 3 días laborables, pudiéndose establecer, si la naturaleza de las mismas lo exige, posteriores contactos para profundizar.	>=90%	X		Valor anual: 99,51
I.[PC 06.26]-42 (servicio Jurídico) Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo Compromiso de Calidad 11.-Emitir el 92% de los informes jurídicos solicitados en un plazo inferior al legal, o en su defecto, en 10 días hábiles.	>=92%	x		Valor anual: 97,28
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
4.-Proporcionar información sobre las actuaciones realizadas por el Servicio Jurídico durante el año natural y remitirla a Secretaría General antes del 15 de febrero del año siguiente.	Fecha de emisión de la memoria anual a Secretaria General	15 de febrero	X		Valor anual: 15 de febrero

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.



Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
Compromiso no integrado 4.-Proporcionar información sobre las actuaciones realizadas por el Servicio Jurídico durante el año natural y remitirla a Secretaría General antes del 15 de febrero del año siguiente.	15 de febrero	6 de marzo	X		<p>Valor anual 2018: El resultado del incumplimiento del compromiso adquirido tiene que ver con la falta de personal del Servicio Jurídico. Desde la jubilación de la anterior titular de la Jefatura del Servicio, éste sólo contaba con una persona que se responsabilizaba de la cantidad y variedad de actuaciones en las que la Asesoría Jurídica participa.</p> <p>La provisión del puesto vacante de Asesor Jurídico desde septiembre de 2017 ha permitido una mejor y más eficaz reorganización de las tareas encomendadas al personal del Servicio Jurídico, entre ellas, el control y seguimiento de los compromisos adquiridos, no tanto desde el punto de vista de su realización, sino de la estricta observación de los plazos establecidos para ello.</p> <p>Esto ha hecho posible en definitiva que en el actual ciclo de gestión el cumplimiento del compromiso no integrado haya sido abordado de forma satisfactoria desde el punto de vista del periodo de realización del mismo (15/02/2018).</p>

**Observaciones/
Recomendaciones.**

- Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora con efectos positivos en el cumplimiento del compromiso de calidad en este ciclo de gestión.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

El Servicio Jurídico no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	20-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	Se recomienda una vinculación más precisa de cada parte interesada con sus Necesidades/Expectativas y Requisitos de Calidad específica.		
Actuaciones realizadas:	<p>El Programa de Orientación para la adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 de 16/02/2018, aprobado por el Comité de Calidad para el desarrollo del objetivo de calidad nº 1 del ciclo de gestión 2017, contempla entre sus actuaciones la revisión y propuesta de identificación de las partes interesadas a nivel de proceso de sistema.</p> <p>Como resultado de la aportación realizada por el equipo de calidad del Servicio Jurídico, se ha procedido a dicha revisión y propuesta a Coordinación Técnica de un nuevo cuadro de identificación de atributos de calidad de la prestación del servicio PC06-S8. Prestación de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica, que incide de forma más precisa en la relación entre los grupos de interés y usuarios del Servicio Jurídico y sus necesidades y expectativas, mediante la incorporación en el correspondiente de la documentación del proceso de una requisitos de calidad revisados.</p>		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	21-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	Se recomienda analizar la viabilidad de incorporar una herramienta informática para la gestión de expedientes centralizada (alta, recepción, respuesta, alarmas, adjuntar documentación, etc), buscando formalizar las pautas más comunes de gestión con soporte informático.		



Actuaciones realizadas:	<p>El equipo de calidad del Servicio Jurídico ha valorado la posibilidad de incorporar una herramienta informática para la gestión de los distintos expedientes en los que participa, con el objetivo de sistematizar las actuaciones de gestión más comunes de forma automatizada.</p> <p>Del anterior análisis se concluyen las siguientes consideraciones:</p> <p>a) Desde el punto de vista de la función consultiva, en la que el Servicio Jurídico es objeto de una determinada consulta o informe jurídico, la distintas actividades de seguimiento y control de la gestión de las citadas solicitudes se realizan con la incorporación en la hoja excel de medición de indicadores en la que de forma predeterminada, una vez introducida la fecha de solicitud de informe o consulta jurídico, automáticamente el archivo calcula de forma automática la fecha límite de emisión del informe solicitado.</p> <p>b) Respecto a la función contenciosa, en representación y defensa de los intereses de la Universidad de Jaén ante Juzgados y Tribunales, se encuentra pendiente el desarrollo de la aplicación LexNet de comunicación con la Administración de Justicia, que aportará la necesaria sistematización en las diversas actuaciones que suponen la relación con dicha Administración.</p> <p>En conclusión, no procede la oportunidad de mejora sugerida.</p>
Resultados de seguimiento:	No procede actuaciones
Verificación, si procede:	

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	82-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	<p>Aunque el porcentaje de participación es bajo, se tiene en cuenta la peculiaridad de los grupos de interés, y se consideran adecuados.</p> <p>El Servicio tiene previstas algunas acciones para aumentar, si es posible, dicho porcentaje.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Con el objeto de incrementar el nivel de participación en la encuesta del Servicio Jurídico, de acuerdo a las peculiaridades de los diferentes grupos de interés, con ocasión de poner en marcha dicha encuesta para el ciclo 2018, se ha procedido a la revisión de aquéllos.</p> <p>La revisión de la encuesta, a partir del actual ciclo de gestión 2018, abandona la ide estática que hasta ahora considerada, de modo que siempre se preguntaba a los mismos usuarios del Servicio Jurídico, para proceder a su revisión con carácter, al menos anual. Esta revisión se comunica a Coordinación Técnica, como unidad de apoyo a la realización y gestión de la encuesta para que sea tenida en cuenta y el cuestionario sea lanzado a los grupos de interés revisados.</p> <p>En la actualidad, se está a la espera de valorar los resultados obtenidos y verificar el impacto del cambio de cultura en la consideración de los grupos de interés objeto de la encuesta.</p>		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada		



Código:	83-2018-AIA	Naturaleza:	Mejoras
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio Jurídico		
Descripción:	La segunda (enlace en red con el disco duro situado en Secretaría General) y tercera fase (Instalación y configuración de programa para copias de seguridad) se harán en breve, en todo caso, antes de la Auditoría Externa		
Actuaciones realizadas:	<p>Esta mejora propuesta en el proceso de auditoría interna anual desarrollado en febrero de 2018, deviene, al menos parcialmente, de la previa recomendación de auditoría interna anual de 2017 69-2017-AIA que sugería la instalación de un software informático que facilitase la realización de copias de seguridad de la documentación contenida en los equipos del personal del Servicio Jurídico.</p> <p>Valorada la citada recomendación por el equipo de calidad del Servicio Jurídico, se acuerda la aprobación e implantación del correspondiente plan de realización de copias de la documentación que se despliega a través de las siguientes fases:</p> <p>a) Adquisición e instalación de disco duro de red para la realización de copias de seguridad. b) Enlace a través de la red (intranet) de los equipos informáticos sobre los que se realizará la correspondiente copia de seguridad. c) Configuración mediante cobian backup de las especificaciones necesarias de copiado automático y sistemático de copias de seguridad con periodicidad de las mismas.</p> <p>La implantación del anterior plan se ha desplegado en su totalidad, de modo que en la actualidad, con la inestimable colaboración del personal adscrito a la Secretaría General, donde se ubica físicamente el disco duro y órgano universitario de quien depende el Servicio Jurídico, se realiza diariamente, en concreto a las 13:30 h., una copia de las carpetas contenidas en la raíz mis documentos, de los archivos de los equipos de los integrantes del Servicio Jurídico.</p>		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	20-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Espacio virtual para la UAOG y Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Causa para su implantación:	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad		
Recursos previstos:	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo		



Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	oct-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Se ha instalado un NAS en Secretaría General al que tienen acceso de momento el Servicio Jurídico además de los miembros de la propia Secretaría General. En este dispositivo se están automatizando las copias de seguridad.</p> <p>Se ha adaptado la web de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno al nuevo gestor de contenidos de la web institucional de la universidad, contándose con una zona privada a la que tienen acceso única y exclusivamente los miembros de la unidad. Esta sección de la web está pendiente de finalización de actualizaciones.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación			

Código:	98-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo Manual	
Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Actualización/redacción de un manual básico para la edición web del nuevo gestor de contenidos.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Formación en competencias TIC para adaptabilidad a los cambios tecnológicos.			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11			
Previsión de resultados:	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	oct-18
Descripción de resultados obtenidos:	No ha procedido la puesta en marcha de esta mejora pues el Servicio de Informática junto con el Comité Web ha elaborado un nuevo manual de edición de contenidos que comprende la totalidad de explotabilidad del sistema y detalla cada paso a seguir para la edición de contenidos de forma autónoma para los encargados de la edición de los micrositos web.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede			

Código:	99-2018	Naturaleza de la mejora:	Formación en TICs	
----------------	---------	---------------------------------	-------------------	--



Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Formación en TICs		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Formación en competencias TIC para adaptabilidad a los cambios tecnológicos.		
Recursos previstos:	Plan de Formación de la UJA		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11.		
Previsión de resultados:	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización: oct-18
Descripción de resultados obtenidos:	Durante 2018 se han realizado varios cursos para instruir al personal de la Unidad en herramientas colaborativas web como Google Apps. En el futuro se realizarán más actividades de esta índole.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso		

Código:	100-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Seguimiento de la información y documentación publicada en la web manteniendo los contenidos.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Disponibilidad de la información requerida por los clientes en tiempo y forma.		
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11.		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	oct-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se han revisado los contenidos del microsítio de la unidad así como de los microsítios de los órganos de gobierno en los que se desempeña el trabajo a lo largo del año a petición del Consejo de Dirección.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

Implantada

Código:	101-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos mecanismos de colaboración resto unidades	
Proceso:	PC 06.12 Atención Directa			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Establecer mecanismos de colaboración fluida con el resto de las Unidades/Servicios de la UJA con el objeto de lograr la mayor eficacia en la atención directa: Proponer a la Comisión de Formación un Curso/Taller de las competencias de los Servicios/Unidades y sus Secciones correspondientes, si las hubiera.			
Causa para su implantación:	Encuesta EG03 P02 PC06 Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Incrementar la satisfacción de los clientes			
Recursos previstos:	Con cargo al Plan de Formación del PAS			
Responsable de implantación:	Previa autorización de la Comisión de Formación, Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante a través de la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	dic-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha realizado un taller con el Servicio de Contratación durante el mes de diciembre.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	102-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna	
Proceso:	PC 06.12 Atención Directa			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Acusar recibo de la petición de información y comunicar a qué Servicio/Unidad se ha redireccionado la petición.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Incrementar la satisfacción de los clientes			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.			



Previsión de resultados:	Evaluación mediante a través de la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Algunos integrantes de la Unidad han acusado recibo de la petición de información, pero no queda constancia en los indicadores. Está previsto estudiarlo para el próximo ciclo. El nivel de satisfacción se ha mantenido.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantado			

Código:	103-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna	
Proceso:	PC 06.12 Atención Directa			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Establecer un horario de atención presencial y telefónica.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Incrementar la satisfacción de los clientes			
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Previa autorización del Consejo de Dirección, equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante a través de la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Implantada en su totalidad			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	104-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva propuesta Reglamento	
Proceso:	PC06.26. Asesoramiento jurídico			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			



Descripción de la mejora:	Elaborar propuesta de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén y elevarla a la Secretaría General para la valoración de la oportunidad institucional de su aprobación en Consejo de Gobierno (Acción 1.1 y Acción 1.2)		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la difusión y comunicación de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones		
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsable de implantación:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la aprobación del Reglamento del Servicio Jurídico por el Consejo de Gobierno y su correspondiente difusión		
Previsión de resultados:	Valoración por parte de la Secretaría General de la Universidad de Jaén de la propuesta de Reglamento del Servicio Jurídico y, eventualmente, su aprobación por el Consejo de Gobierno.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<p>La propuesta de mejora planteada se encuentra en la actualidad en proceso de desarrollo. El plan específico para su desarrollo se vertebra en las siguientes fases:</p> <p>a) Análisis y contraste comparativo de reglamentos de Servicios o Asesorías Jurídicas de otras universidades de nuestro entorno autonómico y nacional. Se persigue valorar aspectos contenidos en estos reglamentos que sean considerados en nuestra propuesta: benchmarking.</p> <p>b) Delimitación de los aspectos que debe abordar y regular el Reglamento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén.</p> <p>c) Elaboración y propuesta a Secretaría General, en su caso, traslado y aprobación por el Consejo de Gobierno del Reglamento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén.</p> <p>En la actualidad, se ha abordado en su totalidad la primera y la segunda fase y de forma parcial la tercera de las fases indicadas. Las razones que justifican el retraso en el desarrollo del plan previsto para la aprobación del Reglamento estriban en criterios de oportunidad institucional o política: próximamente se abrirá un proceso electoral de elección a Rector en la Universidad de Jaén que puede condicionar el desarrollo de la mejora propuesta.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	105-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos informáticos
Proceso:	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		

Descripción de la mejora:	Organizar una estructura de información en red de acceso común para los integrantes del Servicio Jurídico mediante la aplicación Drive de Google Apps que facilite la disponibilidad de documento útil para la actuación de asesoramiento especializado. Se pretende, adicionalmente, sistematizar la entrada de documentación en la herramienta habilitada de acceso general en el Servicio Jurídico, mediante el establecimiento de carpetas compartidas (Acción 2.1 y Acción 2.2)			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mejorar la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.			
Recursos previstos:	Recursos propios del Servicio Jurídico			
Responsable de implantación:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la verificación de la estructura técnica de carpetas con la documentación útil para la realización del asesoramiento jurídico universitario			
Previsión de resultados:	Accesibilidad y puesta en desarrollo de las aplicaciones informáticas de gestión documental propuestas			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha procedido a configurar una estructura de carpetas en la aplicación Drive de Google Apps al objeto de facilitar la carga de informes y documentos de trascendencia jurídica. El acceso de cada uno de los integrantes del Servicio Jurídico se realiza con su clave de acceso asociada a su usuario de universidad virtual y demás herramientas de la universidad (xxx@ujaen.es).			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	106-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Revisión minuciosa y cotejo exhaustivo de la información censal antes de publicarla. Adicionalmente se comunicarán los datos censales previos a su publicación		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Puesta a disposición de la información para minimizar, de forma preventiva, el número de reclamaciones una vez iniciados los procesos electorales		
Recursos previstos:	Recursos propios de la unidad		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27		
Previsión de resultados:	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	dic-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	En diciembre de 2018 se ha contado con el censo electoral provisional aportado por el Servicio de Informática. Se ha procedido al cotejo exhaustivo de la información, que en origen ya se ha extraído atendiendo a las pautas suministradas por Secretaría General. Además, se ha trabajado conjuntamente con el Servicio de Informática para, en breve disponer de la información censal para comunicarla vía Universidad Virtual a toda la comunidad universitaria.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado			

Código:	107-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión datos censales	
Proceso:	PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Puesta a disposición de la información para minimizar, de forma preventiva, el número de reclamaciones una vez iniciados los procesos electorales			
Recursos previstos:	Recursos propios de la unidad			
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27			
Previsión de resultados:	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	dic-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha trabajado con el Servicio de Informática en la elaboración de las distintas vistas que cada miembro de la comunidad universitaria ha de visualizar. La plataforma está preparada y lista para publicar los censos una vez sea autorizado por el Consejo de Dirección.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			

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.
EG 24 PC06	Se observa un ligero decremento en la tasa de participación, con respecto a los valores del 2017, con tan solo cinco encuestas cumplimentadas lo que puede suponer un riesgo para la representatividad de la encuesta.



	<p>Las tendencias en los resultados de satisfacción se mantienen prácticamente constantes con valores muy por encima del objetivo y alcanzando niveles de excelencia tanto en la tasa de satisfacción ($\geq 95\%$) como en la media ($\geq 4,5$)</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad 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>El número de respuestas recibidas no es lo suficientemente significativo para garantizar la representatividad de la encuesta por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de establecer actuaciones de estímulo a la participación o estudie otros mecanismos para conocer la satisfacción con sus clientes.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción en los últimos cuatro ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia y se posicionan muy por encima de objetivo por lo que se podría estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación a fin de ajustar los valores objetivos y/o modificar el cuestionario para detectar otras necesidades de los usuarios que inciden en su satisfacción.</p>