



# INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN UNIVERSIDAD DE JAEN

*10738935*

*Bureau Veritas Iberia S.L.*

*1ª Visita de Seguimiento / ISO 9001:2015*

# ÍNDICE

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA
- 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
- 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
- 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
  - Objetivos de la Auditoría
  - Plan de auditoría
  - Criterios de auditoría

## 3 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

## 4 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

- 4.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
- 4.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
- 4.3 Documentación mínima a revisar
- 4.4 PUNTOS FUERTES
- 4.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA
- 4.6 OBSERVACIONES

## 5 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

## 6 PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

## 7 PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 8 PLAN DE AUDITORÍA DE LA SIGUIENTE VISITA

## 9 ANEXO:EMPLAZAMIENTOS

## 10 Información del certificado

# 1 INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

|                       |                            |        |  |
|-----------------------|----------------------------|--------|--|
| Nombre de la Compañía | UNIVERSIDAD DE JAEN        |        |  |
| Dirección             | CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N |        |  |
| Ciudad                | JAEN                       |        |  |
| Código postal         | 23071                      |        |  |
| Provincia             | -                          |        |  |
| País                  | Spain                      |        |  |
| Nº Teléfono           | +34953212549 / 683750154   | Nº Fax |  |
| Nº Contrato           | 10738935                   |        |  |

## 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

|                     |                            |             |                          |
|---------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| Persona de Contacto | Jacinto Fernández Lombardo |             |                          |
| Dirección Email     | jafernan@ujaen.es          | Nº Teléfono | +34953212549 / 683750154 |

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

### 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA

Norma(s) objeto de la Auditoría ISO 9001:2015

## 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

| Idioma  | Norma         | Nombre del Emplazamiento | Central | Alcance  |
|---------|---------------|--------------------------|---------|--|
| Español | ISO 9001:2015 | UNIVERSIDAD DE JAEN      | ✓       | LA PRESTACIÓN DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES EXTERNAS DE BIENES, SUMINISTROS, OBRAS Y SERVICIOS Y GESTIÓN DEL INVENTARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD.GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS.GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS, Y GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS.GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DEL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y DE LOS DERECHOS LABORALES.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.GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO A LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD.GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE,GESTIÓN DE LA MOVILIDAD Y GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.GESTIÓN DEL REGISTRO Y ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD |
| Inglés  | ISO 9001:2015 | UNIVERSIDAD DE JAEN      | ✓       | .  |

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| Nº de Emplazamientos | 2                   |
| Nº de Empleados      | 492                 |
| Central              | UNIVERSIDAD DE JAEN |

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

|                              |                          |                           |            |          |     |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------|------------|----------|-----|
| Tipo de Auditoría            | 1ª Visita de Seguimiento |                           |            |          |     |
| Fecha Inicio de la Auditoría | 16/06/2021               | Fecha Fin de la Auditoría | 18/06/2021 | Duración | 4,5 |

## 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

| Jefe de equipo                 | Iniciales | Miembro del equipo   | Iniciales |
|--------------------------------|-----------|----------------------|-----------|
| FRANCISCO JAVIER CAPARROS RUIZ | RRO       | EVA CUENCA MARGALEF, | ECM       |

## 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

### Objetivos de la Auditoría

1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. confirmar que el sistema de gestión certificado es conforme con los requisitos de la norma, incluyendo, pero no limitado a:
  - a) auditorías internas y revisión por la dirección;
  - b) una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
  - c) el tratamiento de las quejas,
  - d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado;
  - e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
  - f) la continuidad en el control operativo;
  - g) la revisión de cualquier cambio, y
  - h) la utilización de las marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.



## Plan de auditoría

| Fecha - Horario<br>Actividad          | Nombre del Emplazamiento                | Proceso   | Auditor  | Comentario  |
|---------------------------------------|---|---|----------|---|
| 16/06/2021 - 08:00<br>Reunión inicial | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN INICIAL   | RRO, ECM |   |
| 16/06/2021 - 08:30<br>Auditoría       | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. PS 01. Control de la Documentación (PD01)* PS 02. Control de los Registros (PD02) PS 03. Auditorías Internas (PD03) PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04) PS 05. Acciones Correctivas (PD05) PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades | RRO, ECM | Servicio de Planificación y Evaluación  |
| 16/06/2021 - 11:00<br>Auditoría       | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal   | RRO      | Servicio de Asuntos Económicos.<br>(PC 01.22 Gestión del Ingreso)<br>Servicio de Contabilidad y Presupuesto<br>(PC01.21 Modificaciones Presupuestarias) |
| 16/06/2021 - 11:00<br>Auditoría       | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 03. Gestión de Espacios.   | ECM      | Servicio de Personal/Unidad de Conserjerías<br>(PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria)<br>(PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios) |
| 16/06/2021 - 12:15<br>Auditoría       | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario  | RRO      | Servicio de Contratación y Patrimonio.<br>PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa  |

| Fecha - Horario<br>Actividad            | Nombre del Emplazamiento                | Proceso  | Auditor  | Comentario  |
|---|---|--|----------|---|
| 16/06/2021 - 12:15<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 04. Gestión del Mantenimiento   | ECM      | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.<br>PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo<br>PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento                        |
| 16/06/2021 - 13:15<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario   | RRO      | Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos (PC 02.11 Gestión de la Adquisición Directa (UG))  |
| 16/06/2021 - 13:15<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.  | ECM      | Servicio de Personal /Unidad de Conserjerías<br>PC.05.22 Gestión de la Formación del Personal de Administración y Servicios<br>PC.05.23 Seguimiento Administrativo del Desarrollo Profesional |
| 16/06/2021 - 14:00<br>Reunión de cierre | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN FINAL  | RRO, ECM |   |
| 17/06/2021 - 08:00<br>Reunión inicial   | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN INICIAL  | RRO, ECM |   |
| 17/06/2021 - 09:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.  | ECM      | Servicio de Bibliotecas<br>PC06 213 Acceso a la información.<br>PC06.23 Apoyo a la producción científica.   |
| 17/06/2021 - 09:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación | RRO      | Servicio de Gestión de la Investigación.<br>PC.07.112 Gestión de Subvenciones y Ayudas Proyectos I+D+I, Grupos de Investigación y para Actividades de Carácter Específico y/o Individual.     |
| 17/06/2021 - 10:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.                                | RRO      | Servicio de Informática.<br>PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC  |

| Fecha - Horario<br>Actividad            | Nombre del Emplazamiento                | Proceso  | Auditor  | Comentario  |
|---|---|--|----------|---|
| 17/06/2021 - 10:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 09. Gestión Académica Administrativa  | ECM      | Servicio de Gestión Académica<br>PC 09.3 Matrícula<br>PC 09.4 Actividades de Evaluación<br>PC 09.5 Acreditación de Resultados   |
| 17/06/2021 - 12:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. | RRO      | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante<br>PC 10.51 Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones<br>PC 10.52 Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral  |
| 17/06/2021 - 12:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.                 | ECM      | Servicio de Deportes.<br>PC11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas   |
| 17/06/2021 - 13:15<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 12. Gestión Documental  | ECM      | Servicio de Archivo General<br>PC12.22 Gestión y Control del Depósito   |
| 17/06/2021 - 13:15<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.  | RRO      | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica<br>PC 06.1 Gestión de los Recursos de la Información General<br>PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información<br>PC 06.12 Atención Directa |
| 17/06/2021 - 13:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario   | RRO      | PE 02.2. Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias   |
| 17/06/2021 - 14:00<br>Reunión de cierre | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN FINAL  | RRO, ECM |   |
| 18/06/2021 - 08:00<br>Reunión inicial   | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN INICIAL  | RRO, ECM |   |

| Fecha - Horario<br>Actividad            | Nombre del Emplazamiento                | Proceso   | Auditor  | Comentario   |
|---|---|---|----------|--|
| 18/06/2021 - 08:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | RRO      | Centro de Instrumentación Científico Técnica<br>PC 08.02 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora         |
| 18/06/2021 - 10:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 09. Gestión Académica Administrativa                                   | ECM      | Servicio de Gestión Académica<br>PC 09.3 Matrícula   |
| 18/06/2021 - 10:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.             | RRO      | Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas<br>PC 06.24. Publicaciones  |
| 18/06/2021 - 11:30<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | ECM      | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios<br>PC 08.02 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora |
| 18/06/2021 - 12:00<br>Auditoría         | UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.                         | RRO      | Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.<br>PC 05.244 Vigilancia de la salud<br>PC 05.245 Seguimiento de accidentes de trabajo             |
| 18/06/2021 - 14:00<br>Reunión de cierre | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | REUNIÓN FINAL   | RRO, ECM |  |

|  |  |
|--|--|
| Fecha de preparación del plan de auditoría | 08/06/2022   |
| Comentario                                 | <p>La planificación y ejecución de la auditoría se realiza en base a los procesos establecidos por la organización.</p> <p>El equipo auditor ajustará su horario de trabajo, en lo posible, al de la empresa.</p> <p>El programa de auditoría propuesto ha de considerarse orientativo.</p> <p>Si entre el momento de envío de la solicitud de oferta y la recepción de este documento hubiera habido cambios en su organización que implican la modificación de la información suministrada en la solicitud, rogamos nos lo comuniquen por escrito con al menos 15 días de antelación, ya que podrían alterar el buen transcurso del proceso de auditoría.</p> <p>Previamente al desarrollo diario del programa, el equipo auditor contactará con los representantes de la empresa para programar la jornada de auditoría y comentar su desarrollo.</p> <p>El equipo auditor precisará de un despacho u otro lugar de trabajo adecuado para su uso durante la auditoría.</p> <p>La Dirección de la empresa debe encontrarse presente en las reuniones inicial y final, así como los responsables de los otros departamentos.</p> <p>En el resto de actividades debe encontrarse presente el Representante de la Dirección o el Responsable de gestionar el proceso concreto que se trate.</p> <p>En cumplimiento a nuestros procedimientos internos y tal como se especifica en la oferta de certificación aceptada por Uds., les recordamos que les asiste el derecho de solicitar los antecedentes del equipo auditor así como el de recusar al equipo auditor designado, justificándolo por escrito y con 15 días de antelación a la fecha de auditoría prevista a Bureau Veritas.</p> <p>Asimismo, les indicamos que la información interna de la empresa, obtenida por el equipo auditor durante el desarrollo de la auditoría, tendrá un tratamiento estrictamente confidencial</p> <p>Se verificará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinación de la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.</li> <li>•Evaluación de la capacidad del sistema para garantizar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.</li> <li>•Evaluación de la eficacia y cumplimiento con sus objetivos generales.</li> <li>•Identificación de áreas de mejora, cuando proceda.</li> <li>•Mantenimiento y mejora continua del sistema implantado</li> <li>•Eficacia de las acciones correctivas derivadas de la auditoría de certificación.</li> </ul> <p>La organización desarrolla su actividad en sin turnos</p> |

## Criterios de auditoría

- a) Los requisitos de la norma aplicable
- b) Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrolla por el cliente
- c) Otras normas o documentos externos aplicables al cliente, acuerdos contractuales con clientes, que sean de aplicación al cliente porque éste los ha asumido y tiene que cumplirlos.
- d) El proceso de auditoria será positivo y aportará valor.
- e) El equipo auditor está para ayudar
- f) El equipo auditor no está para encontrar faltas
- g) Estamos en el mismo equipo
- h) Juntos podemos encontrar oportunidades
- i) El proceso de auditoria beneficia el negocio

Criterios específicos ISO 9001:2015

- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

### 3 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

| Número de NC | Hallazgos (No Conformidad)   | Proceso  | Norma         | Cláusula   | Grado | Fecha Emisión | Fecha de Cumplimentación | Verificación de Acciones Correctivas |
|--------------|--|--|---------------|--|-------|---------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 9KS1RRO01    | PC03 Gestión de Espacios:<br>Durante este último periodo 2020-2021, no se ha actualizado el análisis de contexto para establecer nuevos riesgos y oportunidades, la última revisión tiene fecha de junio 2018.   | PC 03. Gestión de Espacios.                      | ISO 9001:2015 | 9K-4.1<br>Comprensión de la organización y su contexto | Menor | 17/06/2021    | -                        | -                                    |
| 9KS1RRO02    | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.<br>Se revisa expediente 2021/0011198, Pedido con fecha 26 de mayo de 2021, Proveedor: Ofisur, Producto: Tableta gráfica. No queda evidencia de la solicitud por escrito (Comunicación de la necesidad) | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario | ISO 9001:2015 | 9K-7.5<br>Información documentada                      | Menor | 18/06/2021    | -                        | -                                    |

## 4 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

### 4.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

Se evidencia:

Madurez del Sistema de Gestión.

No ha habido cambios en el plan y programa.

Se ha cumplido el plan y programa.

Se evidencia cumplimiento norma y requisitos legales.

Todas las cuestiones han quedado resueltas.

Se ha realizado la declaración de descargo sobre carácter muestral de la auditoría.

Se ha demostrado durante la auditoría:

- 1) La eficacia del Sistema de Gestión con resumen de cumplir los requisitos aplicables para obtener los resultados.
- 2) Resumen auditoría interna y revisión por la dirección.
- 3) Conclusión sobre lo apropiado del alcance.

Se confirma que se han cumplido los objetivos de auditoría.

### 4.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

|                                     | Mayor | Menor |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Número de No conformidades grabadas | 0     | 2     |

### 4.3 Documentación mínima a revisar

ES OBLIGATORIO REVISAR :

1. Documentación del Sistema de gestión
2. Implementación y mantenimiento eficaz del Sistema
3. Mejoras
4. Objetivos clave del Sistema y su monitorización
5. Programa de Auditorías Internas
6. Revisión por la Dirección
7. Acciones Correctivas y Preventivas



## 4.4 PUNTOS FUERTES

Se destacan los siguientes puntos fuertes:

- Se ha realizado encuesta COVID on line, PAS, PDI y estudiantes. Retroalimentación con las partes interesadas muy completo.
- Desde biblioteca se ha procedido al préstamo a los estudiantes de ordenadores portátiles y conexiones a internet.
- Cuadro de mando de Biblioteca
- Digitalización de los trámites con el alumno (matrícula, certificados, pagos....)
- Programa PETRUS para la gestión los laboratorios en el Campus de Linares

PS 03. Auditorías Internas (PD03).

La organización de auditores segregando entre auditor jefe y auditor interno.

El programa de auditoría se ha realizado con posterioridad a la entrega de los Informes de Seguimiento de los

Procesos elaborados por las distintas Unidades

Servicio de Contratación y Patrimonio.

PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa

Repositorio de criterios de adjudicación de contratos, de pliegos de suministros y servicios.

PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC

El Servicio de Informática ha recibido en 2020 28 felicitaciones.

PC 08.02 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e

Investigadora

Reuniones con usuarios como herramienta de medición de la satisfacción.

La colaboración de todo el personal durante las jornadas de auditoría.

La accesibilidad documental.

La filosofía de mejora continua y búsqueda de la excelencia implantada en la organización.

## 4.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA

| Número | Proceso   | Oportunidad(es) de Mejora   |
|--------|---|---|
| 1      |   | Planificación y Evaluación: El año que viene se podrá ver como se gestionan los datos resultado de los objetivos y de los indicadores a través de una nueva plataforma.                   |
| 2      | PC 12. Gestión Documental   | Planificación y Evaluación: Aprobación de la documentación del sistema de gestión de calidad digitalmente.  |
| 3      | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | Campus de Linares, laboratorios: En algunos casos, se pone etiqueta identificativa en el maletín no en el propio equipo, pudiera dar confusión a la hora de los mantenimientos o averías. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 4 | PC 12. Gestión Documental   | Campus de Linares: El servicio de archivo general se encuentra en el campus de Jaén; no obstante, en Linares se está almacenando también documentación y fondo histórico, analizar si se reúnen todas las garantías de conservación (no se detecta incidencia al respecto)   |
| 5 | PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. PS 01. Control de la Documentación (PD01)* PS 02. Control de los Registros (PD02) PS 03. Auditorías Internas (PD03) PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04) PS 05. Acciones Correctivas (PD05) PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades | PS 03. Auditorías Internas (PD03).<br>Especificar el plan de los requisitos de planificación la herramienta tecnológica a emplear durante la auditoria no presencial, por ejemplo Google Meet.   |
| 6 | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación  | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.<br>Digitalización de todos los expedientes asociados al Servicio de Gestión de la Investigación.<br>Hacer lista de los requerimientos de subsanación de la justificación de los gastos de la ayuda más habituales. |
| 7 | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.   | PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC<br>Incluir el tiempo de resolución en la herramienta de gestión de peticiones.  |

## 4.6 OBSERVACIONES

| Número   | Proceso   | Cláusula |
|--|---|----------|
| Observaciones  |   |          |
| 1  | PC 03. Gestión de Espacios.   |          |
| Gestión de Espacios: Durante la pandemia, ha habido discontinuidad con el personal de conserjería debido a la no presencialidad en la Universidad, por lo tanto, han quedado pendientes las reuniones de calidad, se revisarán el año que viene cuando los alumnos asistan a las clases.   |   |          |
| 2  | PC 04. Gestión del Mantenimiento  |          |
| Gestión del Mantenimiento: El año que viene se revisará el proceso PC04 Gestión del Mantenimiento rev 11, desde enero 2021 se ha comenzado a implantar nueva aplicación para el mantenimiento preventivo y aún se está perfilando el uso de la herramienta.  |   |          |
| 3  | PC 04. Gestión del Mantenimiento  |          |
| Gestión del Mantenimiento: Con el nuevo programa GAMA para la gestión de mantenimiento preventivo, la aplicación genera la orden de trabajo según la fecha prevista introducida, pudiera darse el caso, que las empresas externas no tengan tiempo suficiente para las realizar las inspecciones reglamentarias antes de que caduquen.   |   |          |
| 4  |   |          |
| Planificación y Evaluación: En el manual no quedan claramente descritas las exclusiones, se han justificado a modo general y no se han tenido en cuenta particularidades (como formación interna y actividades deportivas). El año que viene se verá cómo se define en detalle la exclusión del diseño.  |   |          |
| 5  | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. |          |
| PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC<br>No se ha cumplido el objetivo de tiempo de respuesta a peticiones de Servicios TIC en 2020, el objetivo establecido era del 60% y el valor final ha sido del 54,82%, siendo el valor límite el 50%   |   |          |
| 6  | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. |          |
| PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC<br>La petición S1737/20 aparece como cerrada cuando realmente no lo está, el técnico con fecha 08 de septiembre indica que ya tiene acceso y el usuario con fecha 14 de septiembre de 2020 indica que no tiene acceso. Se comprueba la accesibilidad y se evidencia que esta subsanada, no quedando evidencia de la comunicación al usuario.<br>PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios<br>Se revisa el PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico en revisión 12, con fecha 23 de abril de 2021, se revisa diagrama de flujo asociado al PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC y se evidencia que no coincide con el diagrama de flujo incluido en la IT-SINF-005 Gestión de peticiones SINF-Ed01.<br>Se evidencia que los formatos, la lista de instrucciones técnicas y los anexos VI, VII y VIII se han modificado con fecha 18 de enero de 2021 pero no se ha incluido en el PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. |   |          |
| 7  | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. |          |
| Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica<br>Se detecta consulta con ticket 2021052776000036 que debería haberse cerrado el 31 de mayo de 2021, pero se cerró el 01 de junio tras el aviso del sistema.   |   |          |

| Número   | Proceso   | Cláusula |
|--|---|----------|
| Observaciones  |   |          |
| 8  | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. |          |
| PC 06.24. Publicaciones  |   |          |
| Proyecto 20/1166 No queda evidencias de las comunicaciones del responsable con el maquetador y el autor. |   |          |

## 5 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

| Norma         | Acreditación | Copias Cert. | Idioma  |
|---------------|--------------|--------------|---------|
| ISO 9001:2015 | ENAC         | 0            | Inglés  |
| ISO 9001:2015 | ENAC         | 0            | Español |

|  |   |
|--|---|
| Norma  | ISO 9001:2015   |
| Recomendación                                  | Conceder Certificación después de completar un plan de acción correctivo satisfactorio. |
| Razón para la emisión o cambio del certificado |   |
| ¿ se requiere auditoría extraordinaria         | N   |
| Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria    |   |
| duración (días) :                              |   |

## 6 PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

| Nombre del Emplazamiento                | Proceso   | Cláusula | Seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. PS 01. Control de la Documentación (PD01)* PS 02. Control de los Registros (PD02) PS 03. Auditorías Internas (PD03) PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04) PS 05. Acciones Correctivas (PD05) PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 03. Gestión de Espacios.   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 04. Gestión del Mantenimiento  |          |             | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.   |          | X           |   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |

| Nombre del Emplazamiento                | Proceso   | Cláusula | Seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 09. Gestión Académica Administrativa   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO | PC 12. Gestión Documental   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN                     | PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. PS 01. Control de la Documentación (PD01)* PS 02. Control de los Registros (PD02) PS 03. Auditorías Internas (PD03) PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04) PS 05. Acciones Correctivas (PD05) PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |

| Nombre del Emplazamiento | Proceso  | Cláusula | Seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------|--|----------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                          |  |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 03. Gestión de Espacios.  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 04. Gestión del Mantenimiento   |          |             | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.  |          | X           |   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación         |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 09. Gestión Académica Administrativa  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.                 |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN      | PC 12. Gestión Documental  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |



| Nombre del Emplazamiento             | Proceso   | Cláusula | Seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|----------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                      |   |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. PS 01. Control de la Documentación (PD01)* PS 02. Control de los Registros (PD02) PS 03. Auditorías Internas (PD03) PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04) PS 05. Acciones Correctivas (PD05) PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 03. Gestión de Espacios.   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 04. Gestión del Mantenimiento  |          |             | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.   |          | X           |   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.   |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación  |          | X           | X |   |   |   |   |   |   |   | X |

| Nombre del Emplazamiento             | Proceso  | Cláusula | Seguimiento |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|--|----------|-------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                      |  |          | 1           | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.  |          | X           | X   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 09. Gestión Académica Administrativa  |          | X           | X   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. |          | X           | X   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.                 |          | X           | X   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES | PC 12. Gestión Documental  |          | X           | X   |   |   |   |   |   |   |   | X |
| Jornadas de auditoría                |  |          | 4,5         | 4,5 |   |   |   |   |   |   |   |   |

Todos los procesos deben ser auditados durante la auditoría de recertificación. El funcionamiento del Sistema de Gestión durante el periodo de la certificación deber ser considerado, incluyendo una revisión de los informes de auditorías de seguimiento anteriores.

|  |                                |       |            |
|--|--------------------------------|-------|------------|
| Plan de seguimiento preparado / modificado por | FRANCISCO JAVIER CAPARROS RUIZ | Fecha | 10/05/2021 |
| Comentario                                     |                                |       |            |

## 7 PROGRAMA DE AUDITORÍA ISO 9001:2015

| Emplazamientos                          | Auditorías |       |       |
|---|------------|-------|-------|
|   | Special    | Surv1 | Surv2 |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO |            | 2     | 3,5   |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - Central           | 0,5        | 1     | 1     |
| UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES    |            | 1,5   |       |
| Jornadas de auditoría                   | 0,5        | 4,5   | 4,5   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Jornadas de recertificación previstas |  |
|---------------------------------------|--|

|            |            |                          |  |
|------------|------------|--------------------------|--|
| Fecha      | 18/06/2021 | Realizado / Revisado por |  |
| Comentario |            |                          |  |

## 8 PLAN DE AUDITORÍA DE LA SIGUIENTE VISITA

| Fecha - Horario<br>Actividad | Nombre del Emplazamiento | Proceso | Auditor | Comentario |
|------------------------------|--------------------------|---------|---------|------------|
| -                            |                          |         |         |            |

|  |            |
|--|------------|
| Fecha de preparación del plan de auditoría | 18/06/2022 |
| Comentario                                 |            |

## 9 ANEXO:EMPLAZAMIENTOS

### Central

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Nombre del Emplazamiento | UNIVERSIDAD DE JAEN        |
| Dirección                | CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N |
| Ciudad                   | JAEN                       |
| Provincia                | -                          |
| País                     | Spain                      |
| Código postal            | 23071                      |

### Otros Emplazamiento(s)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Nombre del Emplazamiento | UNIVERSIDAD DE JAEN - CENTRO DE TRABAJO |
| Dirección                | CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N              |
| Ciudad                   | JAEN                                    |
| Provincia                | -                                       |
| País                     | Spain                                   |
| Código postal            | 23071                                   |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Nombre del Emplazamiento | UNIVERSIDAD DE JAEN - CAMPUS LINARES   |
| Dirección                | CAMPUS CIENTÍFICO TECNOLÓGICO DE LINARES, AV DE LA UNIVERSIDAD S/N<br>(CINTURÓN SUR) |
| Ciudad                   | LINARES  |
| Provincia                | -  |
| País                     | Spain  |
| Código postal            | 23700  |

## 10 Información del certificado

### 10.1 ISO 9001:2015 - ENAC - Inglés

#### Información del certificado

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Nombre del Emplazamiento | UNIVERSIDAD DE JAEN        |
| Dirección                | CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N |
| Ciudad                   | JAEN                       |
| Código postal            | 23071                      |
| Provincia                | -                          |
| País                     | Spain                      |
| Alcance                  | .                          |
| Número de certificados   | 0                          |

## 10.2 ISO 9001:2015 - ENAC - Español

### Información del certificado

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Nombre del Emplazamiento | UNIVERSIDAD DE JAEN  |
| Dirección                | CAMPUS LAS LAGUNILLAS, S/N   |
| Ciudad                   | JAEN   |
| Código postal            | 23071  |
| Provincia                | -  |
| País                     | Spain  |
| Alcance                  | LA PRESTACIÓN DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES EXTERNAS DE BIENES, SUMINISTROS, OBRAS Y SERVICIOS Y GESTIÓN DEL INVENTARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD.GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS.GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS, Y GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS.GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DEL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y DE LOS DERECHOS LABORALES.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.GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO A LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD.GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA.GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE,GESTIÓN DE LA MOVILIDAD Y GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN.GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.GESTIÓN DEL REGISTRO Y ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD |
| Número de certificados   | 0  |