



**INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2021.
PROCESO EXTRATÉGICO PE02.**

En el ciclo 2021 se continúa aplicando un método específico para la realización de la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA. La finalidad es adaptarse a la sistemática de los procesos generales estratégicos para verificar que se realiza el ciclo completo del SIGC-SUA y de acuerdo con la documentación del sistema.

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2021	
PROCESO ESTRATÉGICO	PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	17-06-2021
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor Coordinador de proceso: Manuel Aranda Fontecha.
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Planificación y Evaluación. ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). ▪ José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@).

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3 PE.02.4, PE.02.5. ▪ Se verifica la conformidad de la gestión del proceso estratégico PE02 y los registros asociados en los términos de la documentación del proceso. Así como la medición de los indicadores y, en su caso, el cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad asociados. ▪ Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría para el ciclo 2021. ▪ Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2021. ▪ Se revisan y verifican quejas y sugerencias asociadas a este proceso. ▪ Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA del ciclo anterior.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los valores del ciclo 2021 de los indicadores: I. [PE 02.2]-03, I. [PE 02.2]-04 e I. [PE 02.2]-07, expuestos en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, no coinciden con los valores expresados en el informe del PE 02 en el aplicativo UJA-SIGUE. Se han considerado los correctos los expresados en los primeros informes indicados.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A valorar por SPE, la posibilidad de inclusión de este informe AIA PE02 en el aplicativo informático UJA-SIGUE.
Revisión de las propuestas de mejora del informe del ciclo anterior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SPE: Analizar por SPE el incumplimiento del valor objetivo del indicador "I. [PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos", en los últimos 5 ciclos, para valorar la adecuación del mismo a la capacidad de las Unidades. Código R018. Implantada. Verificación: Incorporado nuevo valor objetivo del 91% en documentación PE 02. ▪ SPE: Añadir en la documentación del PE.02 el valor objetivo en el indicador "I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.", pendiente ciclo anterior, indicado en este proceso de AIA. Código R019. Implantada. Verificación: Incorporado valor objetivo "Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")" en



	<p>documentación PE 02.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SPE: Añadir en el informe final agrupado a cada indicador el código correspondiente del PE02, para facilitar su identificación y la labor de auditoría interna, adecuando su denominación a la del indicador, si procede. Código R020. Implantada. Verificación: Incorporados en Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021. ▪ SIR@: Valorar la modificación de la asignación de la EP59PC06-SIR@, al PE02, al tratarse de una encuesta post-servicio exclusivamente con cuestiones sobre el procedimiento de Quejas y Sugerencias. Código R021. Implantación: No procede, se ha valorado la propuesta del auditor y se observa que no procede dicha modificación. Verificación: Se contemplará en la implantación de la nueva sede electrónica. ▪ SIR@: Incluir en procedimiento PE.02.2 y en el aplicativo, la inclusión de la información de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, para evidenciar de una forma más clara la mejora continua en este proceso. Código R022. Implantación: No procede esta propuesta ya que sería necesaria una actuación en Tramuja no planificada. No obstante, se tendrá en cuenta en el diseño del nuevo procedimiento en la nueva sede electrónica. Verificación: No aplica. Se contemplará en la implantación de la nueva sede electrónica. ▪ SIR@: Revisar la normativa referente a este subproceso para adaptarla a la situación actual del mismo. Código R023. Implantación: No procede, se abordará cuando se realice el diseño del procedimiento en la nueva sede electrónica. Verificación: Se contemplará en la implantación de la nueva sede electrónica. ▪ SIR@: Adoptar en las páginas webs de todos los ámbitos (Servicios, Centros y Órganos de Gobierno) la misma denominación para permitir el acceso de los usuarios al procedimiento de Quejas y Sugerencias de la Universidad. Código R024. Implantación: No procede, se realizará seguimiento y observación de lo planteado realizando un recorrido por toda la web y se hará comunicación general de la denominación correcta. Verificación: Se contemplará en la implantación de la nueva sede electrónica. ▪ SIR@: Valorar establecer tras la comunicación automática al usuario de que su queja/sugerencia se da por finalizada, una nueva comunicación automatizada al usuario con la encuesta de satisfacción post-servicio del Servicio de Información, Registro y Administración electrónica respecto al buzón de quejas y sugerencias. Código R023. Implantación: No procede, se abordará en el diseño del nuevo procedimiento en la nueva sede electrónica. Verificación: Se contemplará en la implantación de la nueva sede electrónica.
--	--



1.- No conformidades Procesos estratégicos. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría Externa e Internas.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso estratégico PE02.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que se han establecido los compromisos de calidad y que se realiza el seguimiento, evaluación, revisión y publicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes de procesos claves. Publicados en la página web del SIGC-SUA. ○ Análisis de cumplimiento: Informes de procesos claves, Objetivo auditoría (plan de auditoría interna), Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021. Cuadro histórico de compromisos de calidad 2017-2021. Publicados en la página web del SIGC-SUA. ○ Compromisos de calidad en la prestación de servicios. Publicados en el Portal de Transparencia de la UJA. – Indicadores asociados en Informe final agrupado SIGC-SUA ciclo 2021 (publicado en la página web del SIGC-SUA).
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1)**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.	91%	X		Valor: 92,25%
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	X		Valor: 100%
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA. 			
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna. 			
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna. 			



2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

<p>Valoración</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). – Se comprueba la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia: – Trazabilidad de la queja con nº de expediente 2021/000320: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la queja: 10/11/2021. • Asunto: Falta de enchufes en aulas. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su queja ha sido registrada: 11/11/2021. • Se asocia la queja al proceso: PC04. Gestión del Mantenimiento. • Envío de comunicación al Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones para que resuelva: 11/11/2021. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 11/11/2021. • Envío de comunicación del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones al solicitante y al SIR@ respondiendo a la queja: 12/11/2021. • Comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 12/11/2021. • Días de tramitación: 1 día. – Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente 2021/000279: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrada de la sugerencia: 14/10/2021 • Asunto: Sugerencia para anulación o cambio de turno de uja.gym. • Comunicación automática del SIR@ al usuario de que su sugerencia ha sido registrada: 14/10/2021. • Se asocia la sugerencia al proceso: PC04. Gestión del mantenimiento. • Envío de comunicación al Servicio de Deportes para que resuelva: 19/10/2021. • Comunicación del SIR@ al usuario de que se ha iniciado el trámite establecido: 19/10/2021. • Envío de comunicación de Servicio de Actividades Físicas y Deportivas al solicitante y al SIR@ respondiendo a la sugerencia: 19/10/2021. • Comunicación automática al usuario de que su sugerencia se da por finalizada: 19/10/2021. • Días de tramitación: 1 día. <p><u>Seguimiento:</u> Desde el Servicio de Deportes se comunica que los cambios y anulaciones se están realizando por teléfono o mediante comunicaciones de correo electrónico del usuario, pero está previsto que en el mes de septiembre de 2022 se implemente estas funcionalidades solicitadas en la sugerencia en el aplicativo uja.gym.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica que no existen quejas y/o sugerencias asociadas a este proceso.
<p>Observaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
<p>Oportunidades de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
<p>3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2).</p>	



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.2]-03 Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede	X		Valor: 163
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede	X		Valor: 30
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	X		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	X		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-07 Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas.	<= 10 días	X		Valor: 1,72 días.
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA. ▪ Es de resaltar que el número de quejas recibidas en este ciclo ha aumentado un 52% respecto al ciclo anterior. 			
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los valores del ciclo 2021 de los indicadores: I. [PE 02.2]-03, I. [PE 02.2]-04 e I. [PE 02.2]-07, expuestos en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, no coinciden con los valores expresados en el informe del PE 02 en el aplicativo UJA-SIGUE. Se han considerado los correctos los expresados en los primeros informes indicados. 			
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna. 			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la planificación de la realización de encuestas generales y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). – Se verifica la disponibilidad de fichas técnicas y diseño de las encuestas generales del SIGC-SUA (Fichas de Coordinación Técnica). – Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables (Registros de envíos de Coordinación Técnica). – Se procede a verificar la trazabilidad de la Encuesta de Clima Laboral. – Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA. 2021/22. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA.
-------------------	---



	– Indicadores asociados en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3).	

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	X		Valor: 4,37
I. [PE 02.3]-09 Número de encuestas de usuarios.	No procede			Valor: 24
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	X		Valor: 4,33
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor (100%): 52% Valor (>50% y <100%): 38% Valor (<50%): 10%
I. [PE 02.3]-12 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS) por ámbito organizacional.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	X		Desempeño del puesto de trabajo I.[PE 02.03]-12.1.: 3,91 Condiciones para el desarrollo del trabajo I.[PE 02.03]-12.2: 3,88 Participación I.[PE 02.03]-12.3: 3,66 Formación/ Evaluación I.[PE 02.03]-12.4: 3,47
I. [PE 02.3]-12-B Porcentaje de participación encuesta clima laboral.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor: 62,01%
Valoración	▪ Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	▪ Ninguna.			



Oportunidades de mejora

- Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4). <ul style="list-style-type: none"> – Se verifica la planificación de la realización de encuestas post-servicio y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). – Se verifica documento de control de las encuestas post-servicio del SIGC-SUA y, en su caso, disponibilidad de fichas técnicas y diseño (Fichas de Coordinación Técnica). – Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables o de los responsables, según proceda (Registros de envíos de Coordinación Técnica). – Se verifica a disponibilidad de los resultados de la encuesta post-servicio EP59PC06-SIR@, al tratarse de una encuesta post-servicio exclusivamente con cuestiones sobre el proceso de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). – Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021. Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Post-servicios de Usuarios de SIGC-SUA. 2021/2022. Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Post-servicios. Todos ellos publicados en la página web del SIGC-SUA. – Indicadores asociados en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicado en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4)**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.4]-09 Número de encuestas de usuarios.	No procede			Valor: 53
I. [PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicios.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor (100%): 0% Valor (>50% y <100%): 18,86% Valor (<50%): 49,05%
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4").	X		Valor: 4,61



Valoración	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	<ul style="list-style-type: none"> Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5). <ul style="list-style-type: none"> Se verifica la elaboración y aprobación del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés, en el "Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés Ciclo 2021" de fecha 25-05-2022 (acta del Comité de Calidad de 03-06-2022). Se verifica que en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del Ciclo 2021, publicados en la página web del SIGC-SUA., contienen el análisis de encuestas según tipología, de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna.
Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5)

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	No asignado	X		Valor: 23-05-2022.
Valoración		<ul style="list-style-type: none"> Se verifica la elaboración y disponibilidad del informe final agrupado del Ciclo 2021, publicado en la página web del SIGC-SUA. 		
Observaciones		<ul style="list-style-type: none"> Ninguna. 		
Oportunidades de mejora		<ul style="list-style-type: none"> Ninguna. 		

4.- Quejas y sugerencias. PE02.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Las sugerencias generales procedentes de los responsables de los procesos claves se realizan a través de los informes de procesos. Publicado en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés Ciclo 2021. Se verifica el seguimiento, valoración y aprobación en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo (acta del Comité de Calidad de 03-06-2022).
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna
Oportunidades de	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna



mejora	
--------	--

5.- 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 los Informes de Auditoría Interna Anual.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none">Se han verificado la realización de las mejoras propuestas.
--------------------	---

Observaciones	<ul style="list-style-type: none">Ninguna
----------------------	---

Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none">Ninguna
--------------------------------	---



Código:	PE02-SPE-01-2020-AI	Naturaleza:	Indicadores	
Proceso:	PE02. -Retroalimentación de los Grupos de Interés			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción:	Se recomienda revisar la denominación y la obtención del valor del indicador I.[PE 02.3]-12 Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS).			
Recursos previstos:(3)	Recursos propios			
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio			
Planificación de la Implantación:(5)	<p>1. Revisión del indicador y especificación, en su caso, de los cambios en la ficha del indicador. Fecha: septiembre 2020. Indicador: realizado sí/no.</p> <p>2. Comunicación a Coordinación Técnica del SIGC-SUA de los cambios del indicador. Fecha: septiembre 2020. Indicador: realizado sí/no..</p>			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	01/09/2019	Finalización:	30/09/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	<p>El indicador I.[PE 02.3]-12 se ha revisado y enviado ficha actualizada a Coordinación Técnica SIGCSUA de acuerdo a la recomendación de auditoría:</p> <p>Fecha envío a Coordinación Técnica 18-06-2020.</p> <p>Fecha actualización documentación: 29-06-2020</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Revisada actualización en documentación del proceso "Retroalimentación de los grupos de interés" (PE.02).			