



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. PC 11.12 Gestión de las actividades culturales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/06/23
AUDITOR:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Director del Servicio de Actividades Culturales

OBJETIVOS AUDITORÍA 2022.	
Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 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 asociados.
Objetivo 4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración	La Unidad cumplió todos sus compromisos de calidad en 2021.
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	La Unidad no ha recibido quejas/sugerencias, lo que es un indicador de la óptima gestión que realiza.
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: 1 mejora en proceso de realización
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	La Unidad está desarrollando las acciones correctivas de la No conformidad de auditoría externa "No está evaluando del grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por el SACU"

	<p>La Unidad ha estado diseñando las nuevas encuestas para la evaluación de los cursos/talleres de formación, así como de los eventos culturales ejecutados.</p> <p>Por tanto, procederán en este ciclo 2023 a preparar una instrucción técnica sobre este proceso de gestión de encuestas de satisfacción.</p>
Oportunidad de mejora.	<p>Respecto a las nuevas encuestas se recomienda tener en cuenta, para fomentar la participación en las mismas, adoptar medidas, por ejemplo, sobre rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas, comunicando los resultados, así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella.</p> <p>Esto puede demostrar la capacidad de respuesta de la Unidad ante los temas del cliente, y estimular su participación en las mediciones de la satisfacción.</p>