



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC 03. Gestión de Espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	05/06/23
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Álvaro Trujillo González. Director Técnico del Servicio de Deportes.

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 en el ciclo 2021 cumplió todos sus compromisos de calidad.
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas emitidas en plazo, hay que destacar el análisis realizado y las mejoras que han dado lugar.
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 implantada derivada de riesgos y oportunidades 1 mejora en proceso derivada de riesgos y oportunidades 1 mejora en procesos de realización derivada del proceso clave 2 oportunidades de auditoría externa implantadas.
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.	Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y el análisis realizado En la encuesta EP-08-PC03 Atención, reserva y gestión de espacios en el SAFYD. Con un 95,94% de satisfacción global y una media de 4,35

Oportunidades de mejora.	<p>La participación es baja con un 17,36%, en este sentido se podría fomentar la participación en la encuesta, adoptando 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 del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.</p>
---------------------------------	---