



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC 02. Gestión de las Adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la Adquisición directa
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"> ▪ Alfonso Chico Medina. Jefe del Servicio de la Gestión de las Enseñanzas.

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	En 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.	No se han recibido quejas/sugerencias, es un indicador de la óptima gestión que realiza el Servicio.
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 mejoras implantadas derivada de riesgos y oportunidades 1 mejora en proceso
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 y de participación de los usuarios. En la encuesta EG-04-PC02 Conocer el grado de satisfacción de los directores y secretarios del departamento, los responsables de grupos de investigación, los responsables de proyectos de Investigación y los responsables contratos OTRI en relación al servicio

	<p>prestado por la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</p> <p>Con un 90,91% de satisfacción global y una media de 4,34</p> <p>La unidad tiene identificado los casos de insatisfacción, que se debe a problemas puntuales en algún departamento.</p>
Oportunidad de mejora.	<p>Se recomienda adoptar medidas 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>