



## Universidad de Jaén

| INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO CLAVE</b>                         | PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.<br>PC 07.23 Gestión de la protección de la propiedad industrial e intelectual<br>PC 07.24 Gestión de la creación y participación en empresas basadas en el conocimiento. |
| <b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b> | 14/06/23                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>AUDITOR:</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| <b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D. Juan Miguel Cruz Lendínez. Jefe del Servicio de Gestión de la Investigación.</li> </ul>                                                                                                                                                    |

| OBJETIVOS AUDITORÍA 2022.                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo 3.</b> -Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados y el grado de consecución de los objetivos planificados. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valoración.</b>                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Observaciones</b>                                                                                                                                                                     | <p>I.[PC 07.123]-19 Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.</p> <p>8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>Valor objetivo <math>\geq 90\%</math> resultado 65.7%</p> <p>En el histórico de resultados evidencian un incumplimiento reiterado del indicador, siendo el ajuste del proceso complejo, la Unidad junto con la dirección están tomando medidas como la aprobación de un nuevo Reglamento de Colaboradores con cargo a los Créditos de investigación, así como el estudio de la transformación digital del proceso, además se ha realizado un análisis de cuáles son los elementos del proceso que se manifiestan y que, consecuentemente, provocan no cumplir con el valor objetivo. Se espera que las medidas de mejora surtan efectos en el cumplimiento del indicador.</p> |
| <b>Objetivo 4.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Valoración</b>    | <p>El compromiso se ha vuelto a incumplir en el ciclo 2022, si bien las medidas que se están adoptando son complejas, se espera que las mejoras surtan efecto en el próximo ciclo de gestión</p> <p>Compromiso de calidad incumplido: 8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>Indicador incumplido y resultado: I-235 - Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.</p> <p>Seguimiento de las mejoras desplegadas: Se ha intentado por parte del Equipo de Dirección y de la propia Unidad, establecer mecanismos para determinar y proporcionar la mejora necesaria para el cumplimiento del indicador de calidad asociado y determinar que se está dentro del Valor Objetivo. Para ello, se ha elaborado un nuevo Reglamento de Colaboradores con cargo a los Créditos de Investigación, aprobado correspondientemente por el Consejo de Gobierno, donde se simplificaron las figuras contractuales que determinan la relación jurídica contractual con la UJA cuando se desarrollan actividades investigadoras dentro de los Grupos de Investigación, los Proyectos de Investigación y los Equipos que conforman los Contratos del Art. 83 de la LOU. Paralelamente se procedió a constituir la mejora del procedimiento mediante la implementación de un operativo a través de UXXI-Investigación. Decir, que dicho proyecto quedó paralizado por su complejidad en la implementación y por la poca idoneidad que surgía en las diferentes pruebas que se realizaron. Por lo tanto, para el cumplimiento de este indicador, se debe de analizar cuáles son los elementos o transiciones del proceso que se manifiestan y que, consecuentemente, provocan no cumplir con el valor objetivo (dicho análisis está realizado en la obtención del indicador correspondiente). A partir de ahí se deberá realizar la correspondiente mejora del proceso que arroje como resultado el necesario cumplimiento de este indicador de eficacia.</p> |
| <b>Objetivo 5.-</b>  | Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Valoración.</b>   | No se han presentado quejas y sugerencias, siendo un indicador de la óptima gestión del Servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Objetivo 6.-</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Valoración.</b>   | <p>El Servicio indica que se realizan mejoras de forma continua, si bien no lo indicaron en el informe de proceso de 2021 (hay que tener en cuenta que se produjeron cambios importantes en la estructura del personal del Servicio). En el informe de 2022 sí han propuesto para el ciclo 2023 varias mejoras, no obstante, no han realizado análisis de las mejoras que han realizado a lo largo de 2022</p> <p>1 observación en proceso y otra observación que no procede de auditoría interna</p> <p>1 oportunidad de mejora de auditoría externa no implantada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo 7.-</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Valoración.</b>   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Oportunidades</b> | 1.- En esta encuesta post- servicio se han producido un descenso significativo en los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>de mejora.</b></p>  | <p>índices de participación.<br/> EPS_SGI01 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU). Encuesta dirigida a las empresas o entidades contratantes.</p> <p>Participación en 2022 22,94%<br/> Participación en 2021 32,54%</p> <p>Con carácter general se podría fomentar la participación en las encuestas, 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Observación</b></p> | <p>También algunas encuestas no se han realizado o no se han alcanzado respuestas suficientes.</p> <p>Teniendo en cuenta que el Servicio que encuentra en fase de revisión de procesos, se recomienda establecer una No conformidad Interna (acción de mejora) para realizar un análisis de las causas de no realizar la encuestas, posible revisión e idoneidad de algunas de ellas, buscando en los casos que proceda otros métodos complementarios para evaluar la satisfacción de los usuarios,</p> <p>EP-34-PC07 EPS_SGI06. Encuesta postservicio de gestión de oportunidades de financiación. Proyectos del I+D+i y de ayudas a la investigación (Investigación).</p> <p>P38 EP-38-PC07 EPS_SGI10. Encuesta postservicio de convocatorias de programas de RR.HH para la incorporación en actividades de investigación (Investigación).</p> <p>EP-62-PC07 EPS_SGI11. Encuesta postservicio de oportunidades de financiación. Gestoras (Investigación).</p> <p>EP-31-PC07 EPS_SGI03. Gestión económica-administrativa y de rendición de la cuenta justificativa de proyectos I+D y de ayudas a la investigación de carácter individual. (Investigación)</p> <p>EP-32-PC07 EPS_SGI04. OTRI-Encuesta EBC (Transferencia de resultados) ver si no hay clientes.</p> |