



## Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento PC06.28 - Anuario Estadístico PC06.29 - Suministro de Datos e Información Institucional PC06.30 - Retroalimentación de los grupos de interés
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	05/06/2023
<b>AUDITOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Aranda Fontecha</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.</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 la mayoría de los valores objetivos establecidos y el cumplimiento del único compromiso de calidad asociado al subproceso PC06.28 Anuario Estadístico.</li> <li>▪ Se detecta el incumplimiento del valor objetivo de tres de los diez indicadores asociados a los subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I-208 I.[PC 06.29]-05.</li> <li>○ I-209 I.[PC.06.30]-01.</li> <li>○ I-210 I.[PC.06.30]-02</li> </ul> </li> </ul>
<b>Observación</b>	<p>Se recomienda que el Servicio considere la creación de alguna propuesta de mejora para analizar con mayor profundidad las causas del incumplimiento de los indicadores que no han alcanzado el valor objetivo e intentar corregirlas.</p> <p>En el caso concreto del indicador I-210 I.[PC.06.30]-02, desde su creación y medición no ha alcanzado en ninguno de los 4 ciclos el valor objetivo, se recomienda al Servicio que valore realizar acciones concretas para alcanzar el valor objetivo o la modificación del valor en sí para adaptarlo a la capacidad real del Servicio.</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>	El Servicio de Planificación y Evaluación en el ciclo 2021 cumplió su único compromiso de calidad asociado el subproceso PC06.28 Anuario Estadístico, por lo que no implementó mejoras asociadas a este aspecto.
<b>Objetivo 5.-</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
<b>Valoración.</b>	Se verifica que no se ha recibido ninguna queja y/o sugerencia.
<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>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle:</p> <p>3 mejoras en proceso derivada de riesgos y oportunidades (PM042, PM043, PM045)</p> <p>1 mejora implantada derivada de riesgos y oportunidades (PM044)</p> <p>Se verifica el análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.</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>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociada al Servicio (EG-11-PC06 y EG-12-PC06), los índices de participación, resultados obtenidos y el análisis realizado.</p> <p><b>EG-11-PC06 Conocer el grado de satisfacción de los Vicedecanos de calidad en relación a los servicios de información, apoyo y asesoramiento técnico que le proporciona el Servicio de Planificación y Evaluación sobre los sistemas de gestión de la calidad de la Universidad.</b></p> <p>Satisfacción global: 85,71% Media satisfacción global: 4,00</p> <p>Satisfacción sobre la mejora: 83,33% Media satisfacción global: 4,33</p> <p>En esta encuesta la satisfacción global ha disminuido un 14,29% respecto al ciclo anterior. En el mismo sentido la satisfacción sobre la mejora ha disminuido un 16,67% respecto al ciclo anterior.</p> <p><b>EG-12-PC06 Conocer el grado de satisfacción de los Responsables de las Unidades Funcionales en relación al servicio prestado por la Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación.</b></p> <p>Satisfacción global: 100% Media satisfacción global: 4,31</p> <p>Satisfacción sobre la mejora: 100% Media satisfacción global: 4,38</p> <p>En esta encuesta la satisfacción global se ha incrementado un 8,33% respecto al ciclo anterior. En el mismo sentido la satisfacción sobre la mejora se ha incrementado un 8,33% respecto al ciclo anterior.</p>
<b>Oportunidad de mejora.</b>	<p>Se recomienda la realización de alguna propuesta de mejora que analice con mayor profundidad la disminución del % de satisfacción de la encuesta EG-11-PC06 para poder implementar acciones de mejora para el siguiente ciclo que permitan incrementar ambos valores para acercarlos a los de ciclos anteriores.</p>