



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12/06/23
AUDITOR:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco David Susi García. Responsable de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales. Gabinete de Prensa

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 de 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
Oportunidad de mejora	Por otra parte, se podría ahondar en la realización de acciones de mejora como actividad para aumentar el desempeño. Mejorar los procesos puede conducir a un incremento de la eficacia y de la eficiencia, teniendo beneficio tales como ahorro de costos, tiempo y energía, a su vez esto puede conducir a cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas de una manera más eficaz.
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
Oportunidades de mejora.	<p>EG-22-PC11 Conocer el grado de satisfacción de los asistentes a jornadas/reuniones con medios de comunicación respecto a los servicios que gestiona el Gabinete de Comunicación.</p> <p>Esta encuesta lleva tres ciclos sin alcanzar un mínimo de respuestas para que tenga validez, se recomienda replantear la forma de realización o buscar otros métodos complementarios para evaluar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>2.- Si bien la participación ha aumentado, en general sigue siendo baja, 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 de la Unidad ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.</p>