



Universidad de Jaén

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2022.	
PROCESO CLAVE	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.
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"> ▪ Marina Gómez Torres. Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

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 el compromiso de calidad asociado.
Oportunidades de mejora.	<p>En los indicadores que se relacionan se recomienda a tenor de los históricos de resultados, un ajuste de los valores objetivo a la capacidad real del proceso.</p> <p>I.[PC 08.2]-06.1 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2 días laborables desde su solicitud</p> <p>I.[PC 08.2]-06.2 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 5 días laborables desde su solicitud</p> <p>I.[PC 08.2]-06.3 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 10 días laborables desde su solicitud</p>
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 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 y sugerencias lo que es un indicador de una gestión óptima de la prestación de servicios.
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 1 mejoras en proceso
Oportunidades de mejora.	Se recomienda, en los casos que proceda incorporar las acciones descritas en el análisis de riesgos y oportunidades como fichas de mejora con su correspondiente planificación en los informes de seguimiento de procesos para 2023.
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>La participación ha descendido en la encuestas EP-42-PC08 Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia, Apoyo a la Investigación del 50,60% al 38,64%, si bien este descenso podría ser puntual, con carácter general 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>