



Universidad de Jaén

INFORME TÉCNICO

Informe del Plan Auditoría Interna.
Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2023.

Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación/Auditor jefe del Programa de Auditoría Interna Anual).
Coordinado por	RESPONSABLE DE CALIDAD (Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital).
Informado a:	Comité de Calidad del SIGC-SUA. Consejo de Dirección de la Universidad.
Fecha de elaboración:	20 mayo de 2024.

Control de documentación.

Elaborado por:
Servicio de Planificación y Evaluación
Nombre:
Luis Espinosa de los Monteros Moreno
Cargo:
Auditor Jefe del Programa

ÍNDICE

I. Justificación y Alcance.....	3
II. Resumen Ejecutivo. Valoración global de los resultados del Plan de Auditoría Interna.....	3
III. Grado de cumplimiento de los objetivos de auditoría	7
IV. Grado de realización temporal de la planificación	8
V. Valoración de la participación de auditores	8
VI. Resultados por objetivos del Plan de Auditoría.....	9
Anexo I: Relación de auditores internos.	14
Anexo II: Relación de procesos/unidades auditados.	14
Anexo III: Relación de Observaciones y Oportunidades de Mejora	16

I. Justificación, finalidad y alcance.

El Plan de Auditoría Interna tiene como finalidad principal evaluar sistemáticamente la eficacia del SIGC-SUA e identificar las oportunidades para la mejora continua. Proporciona información acerca de que si el sistema de gestión de la calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA) es conforme con:

- a) Los requisitos propios que la Universidad de Jaén ha establecido para su sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- c) El sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente.

El presente Informe se realiza en el marco de las directrices del Plan de Auditoría Interna del ciclo de gestión 2023, desarrollado mediante el Programa de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Calidad¹ y de acuerdo con los requisitos establecidos en el Procedimiento Documentado PD03 Auditorías Internas.

Se remite al Comité de Calidad para su conocimiento y es incorporado en la documentación para la Revisión y Mejora del sistema de gestión de la calidad del SIGC-SUA por el Consejo de Dirección, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Universidad.

II. Resumen ejecutivo. Valoración global de los resultados del Plan de Auditoría Interna.

1.- Desarrollo del programa de auditoría

Los aspectos más significativos han sido:

En este ciclo **se han auditado los 7 objetivos planificados**, con una programación que ha abarcado desde la segunda quincena de abril a la primera semana de mayo de 2024.

¹ Reunión del Comité de Calidad nº 38 de 27/09/2023.

La realización de la auditoría se ha desarrollado mediante la revisión de los informes de seguimiento de los procesos realizados por las Unidades, no encontrándose hallazgos relevantes en la auditoría documental que hayan hecho necesario visitas presenciales.

Los citados informes de las Unidades se pueden consultar en el siguiente enlace: [Informe de seguimiento de procesos.](#)

La auditoría del **objetivo 8 Verificación del desarrollo del ciclo de gestión: informe finales**, se realizará en el momento de la convocatoria del Comité de Calidad de cierre de ciclo, conforme a lo planificado y la llevará a cabo por un auditor interno ajeno al Servicio de Planificación y Evaluación en concreto del Servicio de Informática.

El programa de auditoría se ha desarrollado como en los últimos años, de forma racional, ágil y eficaz, realizándolo con posterioridad a la elaboración de los informes de seguimiento de los procesos de las Unidades, lo que nos permite disponer de la información necesaria y del análisis realizado por cada Unidad.

Para este ciclo de gestión se ha continuado con los criterios de valoración para la selección de las Unidades y procesos a auditar, racionalizando el desarrollo de la auditoría al tratarse de un sistema de calidad ya maduro con **cinco ciclos certificados (15 años de gestión)**.

La totalidad de las auditorías se han realizado **de forma no presencial**, realizándose la consultas o aclaraciones vía telefónica y por correo electrónico.

2.- Resultados por objetivos de Auditoría.

1.- En el Plan de Auditoría Interna Anual se han auditado las No conformidades y acciones correctivas pendientes y enviado a las Unidades los correspondientes informes de verificación y cierre. **De las 5 No Conformidades de auditoría externa el estado actual son las 5 cerradas.**

[Se puede consultar los informes de las No Conformidades y los informes de auditoría en la Web del SIGC-SUA.](#)

2.- De las Unidades auditadas se puede concluir la **sistemática de la medición de indicadores**, un alto porcentaje de cumplimiento, realizándose 1 observaciones² Y 6 oportunidades de mejora que hacen referencia a 15 indicadores.

3.- Sobre la conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, no ha sido necesario realizar visitas a las Unidades, no hallándose hallazgos relevantes en los informes de seguimiento de procesos.

4.- Se ha verificado las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en el anterior ciclo de gestión, acometiéndose de forma continuada acciones de mejora para su cumplimiento, siendo en algún caso las desviaciones mínimas respecto a su cumplimiento.

5.- Se ha verificado la gestión de las quejas y sugerencias, las respuestas en plazo, las gestiones realizadas y las mejoras realizadas en los casos procedentes.

6.- Se ha auditado el grado de implantación de las propuestas de mejora de los procesos, riesgos y oportunidades. Se puede consultar las mejoras y observaciones y oportunidades de mejora en los informes de seguimiento de los procesos realizadas por las Unidades, en la [web del SIGC-SUA.](#)

7.- Se ha verificado la realización por las Unidades auditadas de las encuestas planificadas, los resultados obtenidos, índices de participación, y las mejoras que en su caso se han derivado, realizándose 1 observación que hace referencia a 5 encuestas y 8 oportunidades de mejora que hacen referencia a la difusión de los resultados entre los grupos de interés de las Unidades.

La valoración general es positiva, el sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente. Con carácter general hay que destacar el alto cumplimiento en los objetivos de indicadores, siendo las desviaciones mínimas en los casos que no se alcanzan los objetivos, la orientación a la mejora

² Las observaciones si no se solucionan pueden derivar en una No Conformidad.

continúa (evidenciado en las mejoras) y los altos índices de satisfacción en las encuestas, que evidencia una clara orientación a los clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad está orientado hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

En total se han realizado 2 observaciones y 14 oportunidades de mejora. El número de oportunidades de mejora y observaciones ha disminuido significativamente respecto al ciclo anterior (**Ciclo 2022:** 15 observaciones y 22 oportunidades de mejora.)

El número de Unidades auditadas se mantiene estable: Ciclo 2021, 8, Ciclo 2022, 13 y Ciclo **2023 15 Unidades.**

Se puede consultar las observaciones y oportunidades de mejora realizadas en el [Anexo III](#) de este informe.

Participación auditores internos.

En este ciclo de gestión, se continúa limitando la participación de los auditores internos de las Unidades, siendo necesaria sólo la colaboración de un auditor interno del Servicio de Informática, como personal ajeno al Servicio de Planificación y Evaluación, para la verificación del objetivo 8: Verificación de los informes finales y cierre de ciclo.

III. Grado de cumplimiento de los objetivos de auditoría.

Grado de Ejecución.

Objetivo	Alcance	Grado de Ejecución
1. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (se aporta en el Anexo I un listado de las mismas).	Realizado
2. La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa de procesos a auditar.	Realizado. Reconducido a la obtención de hallazgos relevantes en la auditoría documental.
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.	Especialmente referido al grado de consecución de objetivos establecidos, de acuerdo con la selección previa de Unidades.	Realizado
4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los indicadores de los compromisos incumplidos de las Unidades previamente seleccionadas. Centrado en la adopción de mejoras, de acuerdo con la selección previa.	Realizado
5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	Las Unidades previamente seleccionadas, de acuerdo con información procedente del SIRAE (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias).	Realizado
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.	Las Unidades previamente seleccionadas, según las correspondientes fichas de mejora y de auditorías.	Realizado
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.	Las Unidades previamente seleccionadas: encuestas de satisfacción general y post-servicio.	Realizado
8. Verificación del desarrollo del ciclo de gestión: Planificación continuada de la verificación del	Objetivo General: afecta a los Procesos Estratégicos	Se realizará en el cierre de ciclo tras

desarrollo de los objetivos de calidad, directrices, acuerdos y recomendaciones del Comité de Calidad y del Consejo de Dirección	PE01. Planificación y mejora continua. PE02. Retroalimentación de los grupos de interés.	la convocatoria del comité de calidad.
--	---	--

Valoración.

- Se ha auditado la totalidad de los objetivos propuestos mediante las actividades no presenciales de auditoría. El Alcance de la auditoría se ha limitado a catorce Unidades, que han sido seleccionadas mediante la valoración de los criterios establecidos en el programa de auditoría.

IV. Grado de realización temporal de la planificación.

- El programa de auditoría se ha desarrollado de acuerdo con la planificación establecida.

Programa	Desarrollo temporal	Envío de Informes
Programa de Auditoría Interna Anual.	Al ampliarse el periodo para la realización de los informes de seguimiento por parte de las Unidades se ha retrasado la auditoría una quincena.	En el mes de enero se enviaron dos informes de las no conformidades y el resto de objetivos en la última semana de abril y primera semana de mayo.

Valoración.

- Al objeto de ejecutar de forma ágil y eficaz el programa de auditoría, se ha continuado realizando con posterioridad a la realización de los informes de seguimiento de los procesos de las Unidades, lo que ha permitido disponer en tiempo y forma no sólo de toda la información necesaria sino también del análisis realizado por cada Unidad.

V. Valoración de la participación de auditores.

<i>Datos</i>	<i>Número total Auditores</i>
Programa de Auditoría Interna.	2

Valoración.

- En este ciclo de gestión se ha continuado limitando la participación de los auditores internos de las Unidades, siendo necesaria sólo la colaboración de un auditor para la verificación del objetivo 8: Verificación del desarrollo del ciclo de gestión, que afecta a los procesos estratégicos.

VI. Resultados por objetivos del Plan de Auditoría.

1. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría.

- En el Plan de Auditoría Interna Anual se han auditado las no conformidades y acciones correctivas pendientes y enviado a las Unidades los correspondientes informes, concluyendo con los siguientes resultados totales:

Número total de No conformidades de Auditoría Externa	5
Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	
TOTAL AUDITADAS	5

Relación de No conformidades.

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2018 Fecha: 24/04/2019 No conformidad: 01D / 2019.	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU	Cerrada
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO02	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No queda evidencia de la realización de las encuestas de satisfacción asociadas a los eventos concierto Navidad en la UJA 2022 y concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén.	SACU	Cerrada
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO03	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No se localiza el contrato de prestación de servicio asociado al evento concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén con fecha 01 de diciembre de 2022.	SACU	Cerrada

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2023

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO01	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	Se revisa registro con fecha 01 de marzo de 2023 asociado a la preparación de prácticas de fundamento, que implica la revisión de las sondas. No queda evidencia de la realización de dicha revisión.	UDTL	Cerrada
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO04	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	En la Escuela Politécnica Superior de Linares, durante la visita a los laboratorios L-133 y L-137 se detecta: -Altavoz Dodecaedro, no tiene etiqueta nº de serie de la Universidad y tampoco se le ha asignado nº de serie en Portal Petrus. -Analizador de redes vectorial 2023 tiene dos nº serie, el 147186 y el 147187. -Mesa de mezclas Yamaha nº serie 136794, no tiene la etiqueta de nº de serie de la Universidad Por otro lado, en la ficha de mantenimiento de los equipos se ha diferenciado dos tipos de mantenimientos: el preventivo y la	UDTL	Cerrada

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
		comprobación/validación. Actualmente todos tienen señalado el mantenimiento preventivo, pero realmente son comprobaciones en la mayoría de los casos. Se arrastra esta información del método de control anterior. Actualmente en el Portal Petrus, no se ha actualizado en todos los equipos cuando corresponde comprobación/validación		

		Cerradas	Abiertas
Número total de No conformidades de Auditoría Externa	5	5	0

Valoración.

- De las 5 no conformidades de auditoría externa, 1 procedente de 2019 y 4 del 2023, todas han sido verificadas y cerradas
- Las fichas de verificación y cierre de no conformidades puede consultarse en la web del SIGC-SUA, en las respectivas carpetas por procesos que contienen los informes de auditoría.

2. La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos."

Valoración.

- Se ha basado en la obtención de hallazgos en la auditoría documental del informe de seguimiento de las Unidades auditadas, no siendo necesario realizar visitas presenciales.
-

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.

Resultados.

Número de Observaciones	1
Número Oportunidades de mejora	6

Valoración.

- De las Unidades auditadas se puede concluir la sistemática de la medición de indicadores, un alto porcentaje de cumplimiento.
 - Los indicadores que no alcanzan el objetivo, en general las desviaciones no son significativas.
-

4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión (2022).

- El objetivo se centró en verificar las decisiones respecto a los datos de incumplimiento y desviaciones de los compromisos de calidad del anterior ciclo de gestión, valorando el nivel de cumplimiento del actual.

Valoración.

- De las Unidades auditadas, 4 tenían compromisos de calidad incumplidos en 2022, realizando el análisis de los niveles de cumplimiento, adoptándose medidas de mejora cuando han estimado que era necesario, si bien en algunos casos el alcance de las mejoras se extiende a varios ciclos de gestión.
-

5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.

- En el Programa de Auditoría Interna se incluyó el objetivo de verificar la gestión y seguimiento de las quejas y sugerencias (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias). No se ha realizado ninguna observación.

Valoración

-
- Se ha verificado la gestión realizada por las Unidades auditadas respecto al indicador de respuesta y plazos, constatándose su cumplimiento y disponibilidad de los registros correspondientes, la gestión realizada y las mejoras que en algunos casos se han derivado.
-

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.

- Se ha auditado la aplicación de las indicaciones de los informes de Auditoría Externa de Seguimiento y del Informe de Auditoría Interna del anterior ciclo de gestión, así como las propuestas de mejora de los procesos indicadas por las Unidades en los respectivos informes de procesos.

Valoración

- Se ha auditado la descripción de resultados en coherencia con los objetivos de las mejoras que se han realizado. Hay que destacar la orientación a la mejora continua de las Unidades.

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.

- Se verifica la realización por las Unidades auditadas de las encuestas planificadas, los resultados obtenidos, índices de participación, y las mejoras que en su caso se han derivado.

▪ Número de oportunidades de mejora	8
▪ Número de observaciones	1

Valoración

- Hay que destacar los altos índices de satisfacción en los resultados obtenidos que evidencian la calidad en la prestación de Servicios y la orientación al cliente de las Unidades.

ANEXO I**Relación de Auditores Internos**

Responsabilidad	Nombre	Unidades
Auditor jefe de Sistemas	Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Coordinación Técnica. Servicio de Planificación y Evaluación
	Manuel Aranda Fontecha	Servicio de Informática

ANEXO II**Relación de procesos/unidades auditadas**

UNIDAD	PROCESOS
Servicio de Asuntos Económicos.	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.22 Gestión del Ingreso. PC 01.23 Gestión del Gasto. PC 01.231 Pago directo SAE. PC 01.232 Anticipo de caja fija.
Servicio de Contratación y Patrimonio.	PC02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.12. Gestión de la contratación administrativa. PC 02.21. Gestión del alta de bienes. PC 02.22. Gestión de traspaso y/o traslado de bienes. PC 02.23. Gestión de baja de bienes.
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías).	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria. PC 03.122 Demandas externas. PC 03.13 Preparación y montaje. PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	PC04. Gestión del mantenimiento. PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
Servicio de Personal.	PC05 Gestión integrada de los recursos humanos. PC 05.11 Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna. PC 05.12 Gestión de la provisión de puestos de trabajo. PC 05.21 Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal. PC 05.22 Gestión de la formación del personal de administración y servicios. PC 05.23 Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24. Publicaciones.

UNIDAD	PROCESOS
Servicio de Gestión de la Investigación.	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación. PC 07.111 Gestión de las Oportunidades de Financiación y de Solicitudes de Subvenciones, Ayudas e Incentivos. PC 07.112 Gestión de Subvenciones y Ayudas Proyectos de I+D+I, Grupos de Investigación y para actividades de carácter específico y/o individual. PC 07.121 Gestión de las Convocatorias de Programas de Recursos Humanos para la Investigación. PC 07.122 Gestión de los Programas de Personal Investigador en Formación y Posdoctoral. PC 07.123 Gestión de Colaboradores con cargo a Créditos de Investigación. PC 07.21 Gestión de la promoción y difusión de la oferta científica/tecnológica. PC 07.22 Gestión de expedientes de prestación de servicios de investigación. PC 07.23 Gestión de la protección de la propiedad industrial e intelectual. PC 07.24 Gestión de la creación y participación en empresas basadas en el conocimiento.
Servicio de informática	PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico. PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC. PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.
Centro de Instrumentación Científico Técnico	PC 08. 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.
Servicio de Gestión Académica	PC09. Gestión Académica Administrativa PC9.21 Acceso. PC.9.22 Admisión. PC.9.23 Matrícula PC.9.24 Actividades de evaluación. PC.9.25 Acreditación de resultados. PC.9.27 Atención al usuario. PC.9.28 Aplicaciones Informáticas.
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	PC10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. PC10.1 Gestión de la Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales. PC10.21 Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General). PC10.22 Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén). PC10.51 Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones. PC10.52 Gestión de Ayudas para la Contratación Laboral.
Servicio de Deportes.	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. PC 11.13 Gestión de las actividades físico deportivas.
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	PC 12. Gestión de la documentación. PC 12.1. Gestión del registro de la documentación. PC 12.11. Gestión de apoyo a la firma electrónica.
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a laboratorios	Dos No Conformidades de Auditoría Externa.
Servicio de Actividades Culturales	Tres No Conformidades de Auditoría Externa.

ANEXO III

Relación de Observaciones y Oportunidades de Mejora

Objetivo de auditoría: 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.		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Asuntos Económicos.	Oportunidad de mejora Teniendo en cuenta el histórico de resultados de los indicadores que se indican, estudiar la posibilidad de ajustar el objetivo del indicador a la capacidad real del proceso al no producirse fluctuaciones significativas en los resultados en los últimos años. I.[PC 01.232]-01 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción. I.[PC 01.5]-02 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo. I.[PC 01.231]-02b Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.
PC02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.	Servicio de Contratación y Patrimonio.	Oportunidad de mejora El indicador I.[PC 02.12]-12 Incidencias en contratos, mide los recursos interpuestos en la contratación administrativa, se podría estudiar la reformulación del indicador para identificar e incluso segmentar por tipo de recursos presentados (internos o externos).

Objetivo de auditoría: 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.		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC 03 Gestión de espacios.	Unidad de Conserjerías	Oportunidad de Mejora Teniendo en cuenta el histórico de resultados del indicador que se indican, estudiar la posibilidad de ajustar el objetivo a la capacidad real del proceso al producirse un aumento significativo en la antelación de la comunicación en los últimos años. I.[PC 03.11]-01 Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.	Servicio de Gestión de la Investigación	Oportunidad de mejora Teniendo en cuenta el histórico de resultados de los indicadores que se indican a continuación, estudiar la posibilidad de ajustar el objetivo del indicador a la capacidad real del proceso, al no producirse fluctuaciones significativas en los resultados en los últimos años. I.[PC 07.121]-09 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación. I.[PC 07.121]-11 Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas. tanto, se recomienda valorar su eliminación o su sustitución por otro que aporte valor para la evaluación del proceso. I.[PC 07.122]-15 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2023

Objetivo de auditoría: 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.		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		I.[PC 07.21]-22 Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles. I.[PC 07.23]-38 Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares. I.[PC 07.23]-39 Porcentaje de comunicaciones a inventores o autores y cotitulares sobre la solicitud ante el organismo correspondiente antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro.
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.	Servicio de Informática.	Oportunidad de mejora Teniendo en cuenta el histórico de resultados del indicador que se indica a continuación, estudiar la posibilidad de ajustar el objetivo a la capacidad real del proceso al no producirse fluctuaciones significativas en los resultados en los últimos años I.[PC 08.3]-16.1 Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días hábiles.
PC 09. Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica.	Observación I.[PC.9.23]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula Valor objetivo 5%. Resultado 15,40% han aumentado significativamente las incidencias.

Objetivo de auditoría: 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.		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		Se informa que una de las causas es el aumento de alumno extranjeros que añaden más complejidad a la gestión. El Servicio ha propuesto elevar el valor objetivo del 12% Se recomienda un especial seguimiento para el próximo ciclo de gestión.
	Servicio de Gestión Académica.	Oportunidad de mejora Respecto a los indicadores de gestión de títulos, estudiar la posibilidad de ajustar los valores objetivo a la capacidad del proceso, en los casos cuya tendencia en los resultados confirmen el cumplimiento del indicador. I.[PC.9.25]-03 Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. I.[PC.9.25]-04 Títulos de Postgrado- Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. I.[PC.9.25]-05 Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC 02. Gestión de las Adquisiciones y del inventario.	Servicio de Contratación y Patrimonio.	Oportunidad de mejora. Si bien se da difusión de los resultados de las encuestas vía web se podría estudiar adoptar otras 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, así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.
PC 03. Gestión de Espacios.	Unidad de Conserjerías.	Oportunidad de mejora. Respecto a los resultados de las encuestas se podrían 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 (por ejemplo, vía web), así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella.

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		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.
PC04. Gestión del mantenimiento.	Unidad Técnica	Oportunidad de mejora. La participación es baja con un 9,90%, en este sentido 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. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.
PC05 Gestión integrada de los recursos humanos.	Servicio de Personal.	Observación. Las 5 encuestas que se indican a continuación no se han realizado por saturación de trabajo, lo que ha impedido conocer la percepción del cliente sobre la prestación de servicios. Se recomienda adoptar las medidas preventivas que permitan anticiparse a situaciones similares que pudieran producirse en un futuro , evitando no disponer de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		Por otra parte, se informa que el Servicio va acometer una revisión de las encuestas post-servicio, sobre su idoneidad y en su caso buscar otras metodologías alternativas para conocer la satisfacción de los clientes en los casos que proceda. EP-12-PC05 Tramitación administrativa de los procedimientos de selección de plazas docentes. Participantes. EP-13-PC05 Tramitación administrativa de los procedimientos de selección de plazas docentes. Tribunal. EP-14-PC05 Tramitación administrativa de los procedimientos de acceso, promoción interna y provisión de vacantes. Participantes EP-15-PC05 Tramitación administrativa de los procedimientos de acceso, promoción interna y provisión de vacantes. Tribunal. EP-64-PC05 Acción Social.
PC05 Gestión integrada de los recursos humanos.	Servicio de Personal.	Oportunidad de mejora 2.- Por otra parte, en las encuestas Posts-servicio que se indican a continuación si bien los resultados han sido positivos en la satisfacción, la participación ha sido baja. EP-16-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Organización. Participación 24,74% EP-17-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Formadores-Desarrollo Participación 5,56%

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		En este sentido se podría fomentar la participación 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. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	Servicio de Gestión Académica	Oportunidad de mejora En la encuesta EP-67-PC09 Certificaciones académicas, la participación es muy baja 2,33%. 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 (por ejemplo, vía web), así como los componentes de la satisfacción o insatisfacción del cliente y los elementos que contribuyen a ella. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.
PC10 - Gestión de la prestación de servicios	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Oportunidades de mejora

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación		Respecto a los resultados de las encuesta se podrían 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 (por ejemplo, vía web..). Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.
PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Servicio de Deportes	Oportunidad de mejora En general los índices de participación son bajos como es el caso de la encuesta post-servicio EP-52-PC11 CURSO CAMPUS JAÉN con un 15,46% y EP-53-PC11CURSO CAMPUS LINARES con una participación 20,04% En este sentido se podría fomentar la participación en la 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. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.

Objetivo de auditoría: 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.		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC12. Gestión de la documentación	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.	Oportunidad de mejora El índice de participación en la encuesta ha disminuido, pasando de 59,09% en 2022 al 43,18% en 2023 En este sentido se podría fomentar la participación en la 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. Esto puede demostrar la capacidad de respuesta del Servicio ante los temas del cliente, y estimular su participación en futuras mediciones de la satisfacción.