

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2024

En el presente ciclo se continúa aplicando un método específico para la realización de la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA. La finalidad es adaptarse a la sistemática de los procesos generales estratégicos para verificar que se realiza el ciclo completo del SIGC-SUA y de acuerdo con la documentación del sistema.

PROCESO ESTRATÉGICO	PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13-06-2025
AUDITOR:	Auditor del proceso: Manuel Aranda Fontecha.
UNIDAD:	- Servicio de Planificación y Evaluación. - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	- Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). - José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@).

RESUMEN EJECUTIVO

Valoración	- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados en los términos de la documentación del proceso: PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3 PE.02.4, PE.02.5. - Se verifica la conformidad de la gestión del proceso estratégico PE02 y los registros asociados en los términos de la documentación del proceso. Así como la medición de los indicadores y, en su caso, el cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad asociados. - Se comprueba la existencia de los registros asociados al proceso y que están disponibles a fecha de realización de la auditoría para el presente ciclo. - Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al presente ciclo de gestión. - Se revisan y verifican quejas y sugerencias asociadas a este proceso. - Se revisan y verifican las propuestas derivadas de la AIA y AEA del ciclo anterior.
Observaciones	- A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 6% en el porcentaje de participación en las encuestas post-servicio. - Adopción de la denominación de los indicadores I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales, I. [PE 02.3]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas Generales e I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. - Adopción de la denominación de los indicadores I. [PE 02.4]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas post-servicio. I.[PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicio. I.[PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. En el caso del indicador I.[PE 02.4]-13, incluirlo en la tabla "CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO" o en la tabla "RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO, de dicho informe según estime el SPE. Adecuar la codificación del indicador a lo expresado en el documento vigente del Proceso PE.02 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, (I.[PE 02.4]-13).



Oportunidades de mejora	Ninguna.
Revisión de las propuestas de mejora del informe del ciclo anterior	- Verificadas. - Se recomienda al SIR@ la inclusión, para futuras las propuestas de mejora, de la información correspondiente en los apartados “Previsión de resultados” y “Planificación de la implantación”, que aporta información de valor a las mismas.

INFORME DETALLADO

1.- No conformidades Procesos estratégicos. Verificación y cierre de las correcciones y acciones correctivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría Externa e Internas.	
Valoración	No están pendientes de verificación no conformidades en este proceso estratégico PE02.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.	
Valoración	Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1). - Se verifica que se han establecido los compromisos de calidad y que se realiza el seguimiento, evaluación, revisión y publicación: - Informes de procesos claves. Publicados en la página web del SIGC-SUA. - Análisis de cumplimiento: Informes de procesos claves, Objetivo auditoría (plan de auditoría interna), Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. Relación de compromisos de calidad 2020-2024. Publicados en la página web del SIGC-SUA. - Compromisos de calidad en la prestación de servicios. Publicados en el Portal de Transparencia de la UJA. - Indicadores asociados en Informe final agrupado SIGC-SUA del presente ciclo (publicado en la página web del SIGC-SUA).
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1)	

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.	91%	x		Valor: 97,00%
I. [PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	x		Valor: 100%
Valoración	Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	▪ Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). – Se comprueba la conformidad del proceso realizando la trazabilidad de una queja y una sugerencia: – Trazabilidad de la queja con nº de expediente OTR_E2_2984184_2025_000109: • Fecha de entrada de la queja: 08/04/2025. Hora 17:42 • Asunto: Incomunicación con la Facultad de Ciencias Sociales. • Comunicación automática de la sede electrónica al usuario de que su queja ha sido registrada: 08/04/2025. • Con fecha 09/04/2025 a las 9:50 se categoriza y asocia por SIR@ la queja al proceso: PC09. Gestión Académica Administrativa y al Servicio de Gestión de las Enseñanzas. • Envío de comunicación a la Servicio de Gestión de las Enseñanzas para que resuelva: 09/04/2025 a las 10:55. • Envío de comunicación del Servicio de Gestión de las Enseñanzas a la persona solicitante respondiendo a la queja: 09/04/2025. Desde Servicio de Gestión de las Enseñanzas, se le dan las explicaciones oportunas al solicitante y las acciones realizadas. • Cierre de la queja y comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 09/04/2025. • Días de tramitación: 1 día. • Seguimiento: No se considera necesario, al entender que se ha resuelto el asunto que subyacía sobre la queja. – Trazabilidad de la sugerencia con nº de expediente OTR_E2_2984184_2025_00128: • Fecha de entrada de la sugerencia: 30/04/2024. Hora 14:59 • Asunto: Modificación sobre las ventanas del edificio C6. • Comunicación automática de la sede electrónica al usuario de que su queja ha sido registrada: 30/04/2025. • Con fecha 02/05/2025 a las 9:30 se categoriza y asocia por SIR@ la queja al proceso: PC04. Gestión del Mantenimiento y al Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. • Envío de comunicación a la Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones para que resuelva: 02/05/2025 a las 9:31. • Envío de comunicación del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones (SMVI) a la persona solicitante respondiendo a la queja: 02/05/2025. Desde Servicio de Gestión de las Enseñanzas, se agradece la sugerencia y se le indica que se estudiará detenidamente las medidas que ha propuesto y se considerará su implementación. • Cierre de la queja y comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 02/05/2025 a las 11:45. • Días de tramitación: 1 día. • Seguimiento: El SMVI no ha acometido ninguna acción de mejora sobre la sugerencia recibida. – Se verifica que no existen quejas y/o sugerencias asociadas a este proceso.
Observaciones	▪ Ninguna.
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2).**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.2]-03 Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede			Valor: 115
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede			Valor: 25
I. [PE 02.2]-05 Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.	100%	x		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-06 Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.	100%	x		Valor: 100%.
I. [PE 02.2]-07 Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas.	<= 10 días	x		Valor: 1,44 días.
Valoración	- Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual, publicados en la página web del SIGC-SUA. - Se resalta que el número de quejas recibidas en este ciclo se ha disminuido un 33% respecto al ciclo anterior.			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3). - Se verifica la planificación de la realización de encuestas generales y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). - Se verifica la disponibilidad de fichas técnicas y diseño de las encuestas generales del SIGC-SUA (Fichas de Coordinación Técnica). - Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables (Registros de envíos de Coordinación Técnica). - Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. La existencia del Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas Generales 2024 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales de Usuarios de SIGC-SUA 2024/2025. Todos ellos publicados en la web del SIGC-SUA. - Indicadores asociados en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	Ninguna.



Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3).	

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	X		Valor: 4,48
I. [PE 02.3]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas Generales.	No procede			Valor: 22
I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3") (valor óptimo de sostenibilidad "4")	X		Valor: 4,42
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor: 78%
I. [PE 02.3]-12.1 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Desempeño del puesto de trabajo.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")			En este ciclo no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años.
I. [PE 02.3]-12.2 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Condiciones para el desarrollo del trabajo.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")			En este ciclo no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años.
I. [PE 02.3]-12.3 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Participación.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")			En este ciclo no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años.
I. [PE 02.3]-12.4 Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Formación y evaluación.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5") (valor óptimo de sostenibilidad "4")			En este ciclo no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años.

I. [PE 02.3]-12-B Porcentaje de participación encuesta clima laboral.	Valor sostenido o incremento de participación			En este ciclo no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años.
Valoración	Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento en la mayoría de los casos y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4). - Se verifica la planificación de la realización de encuestas post-servicio y su ejecución efectiva (Documento de planificación de Coordinación Técnica). - Se verifica documento de control de las encuestas post-servicio del SIGC-SUA y, en su caso, disponibilidad de fichas técnicas y diseño (Fichas de Coordinación Técnica). - Se verifica la elaboración de informes y envíos a los responsables o de los responsables, según proceda (Registros de envíos de Coordinación Técnica). - Se verifica a disponibilidad de los resultados de la encuesta post-servicio EP59PC06-SIR@, al tratarse de una encuesta post-servicio exclusivamente con cuestiones sobre el proceso de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2). - Se verifica análisis y valoración en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual. La existencia del Cuadro de Evolución de Resultados de Encuestas post-servicio 2024 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Post-servicio de Usuarios de SIGC-SUA. 2024/2025. Todos ellos publicados en la página web del SIGC-SUA. - Indicadores asociados en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual, publicado en la página web del SIGC-SUA.
Observaciones	Ninguna.
Oportunidades de mejora	Ninguna.

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. **Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4)**

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I. [PE 02.4]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas post-servicio.	No procede			Valor: 57
I. [PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicio.	Valor sostenido o incremento de participación		X	Valor: 72%
I. [PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4").	X		Valor: 4,61
Valoración	Se verifica la medición de los indicadores, su cumplimiento parcial y su inclusión en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del ciclo actual, publicados en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 6% en el porcentaje de participación en las encuestas post-servicio.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

2.- La conformidad de la gestión de los procesos estratégicos. PE02.

Valoración	Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5). - Se verifica la elaboración y aprobación del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo de fecha 16-05-2025 (acta del Comité de Calidad de 28-05-2024). - Se verifica que en el Informe ejecutivo del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés y en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo, publicados en la página web del SIGC-SUA., contienen el análisis de encuestas según tipología, de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Observaciones	- Adopción de la denominación de los indicadores I. [PE 02.3]-08 Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales, I. [PE 02.3]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas Generales e I. [PE 02.3]-10 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. - Adopción de la denominación de los indicadores I. [PE 02.4]-09 Número de encuestas de usuarios. Encuestas post-servicio. I.[PE 02.4]-13 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicio. I.[PE 02.4]-14 Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio, en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. En el caso del indicador I.[PE 02.4]-13, incluirlo en la tabla "CUADRO DE

	INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO” o en la tabla “RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO, de dicho informe según estime el SPE. Adecuar la codificación del indicador a lo expresado en el documento vigente del Proceso PE.02 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, (I.[PE 02.4]-13).			
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.			
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados. Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5)				
Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PE 02.5]-15 Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	No asignado	X		Valor: 16-05-2025
Valoración	▪ Se verifica la elaboración y disponibilidad del informe final agrupado del presente ciclo, publicado en la página web del SIGC-SUA.			
Observaciones	▪ Ninguna.			
Oportunidades de mejora	▪ Ninguna.			

4.- Quejas y sugerencias. PE02.				
Valoración.	- Las sugerencias generales procedentes de los responsables de los procesos claves se realizan a través de los informes de procesos. Publicado en el Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés del presente ciclo. - Se verifica el seguimiento, valoración y aprobación en la reunión del Comité de Calidad de final de ciclo (acta del Comité de Calidad de 28-05-2025).			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

5.- 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 Anual y los Informes de Auditoría Interna Anual.				
Valoración.	Se han verificado las mejoras y oportunidades propuestas.			
Observaciones	Ninguna.			
Oportunidades de mejora	Ninguna.			

PROPUESTAS DE MEJORA DEL PRESENTE CICLO

Código:	PM261	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidades
Proceso:	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Descripción de la mejora:	Implantación del sistema de Quejas y Sugerencias en la sede electrónica de la Universidad de Jaén.		
Causa para su implantación:	Por cumplimiento normativo (art. 38.3 Ley 39/2015) el sistema de quejas y sugerencias debe estar presente en la sede electrónica de las AA. PP.		
Objetivo de la mejora: (2)	Cumplimiento normativo, revisión y mejora del proceso de presentación y resolución de quejas y sugerencias.		
Recursos previstos: (3)	Los contenidos en el contrato de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones.		
Responsable de implantación:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Previsión de resultados:	Ninguna en informe de seguimiento PE02.		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación: (5)	Ninguna en informe de seguimiento PE02.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	17/07/2024		
Desarrollo temporal:	Inicio:	05/04/2024	Finalización: 31/12/2024
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Aunque el proyecto de Sede Electrónica de la Universidad de Jaén ha sufrido retrasos, esta propuesta de mejora se ha podido implantar. Está plenamente operativa y funcionando correctamente.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	Verificada la existencia y funcionamiento de la sede electrónica (https://sede.ujaen.es/publico/).		



Código:	PM262	Naturaleza de la mejora: (1)	Otros
Proceso:	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción de la mejora:	Revisión de la aplicación cuando se implante en sede electrónica para permitir a los usuarios la presentación de documentos.		
Causa para su implantación:	Análisis de sugerencia presentada al propio sistema de quejas y sugerencias.		
Objetivo de la mejora: (2)	Avanzar en la comunicación de los usuarios y los órganos que resuelven las quejas y sugerencias.		
Recursos previstos: (3)	Propios.		
Responsable de implantación:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Previsión de resultados:	Ninguna en informe de seguimiento PE02.		
Grado de prioridad:(4)	Baja		
Planificación de la implantación: (5)	Ninguna en informe de seguimiento PE02.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	17/07/2024		
Desarrollo temporal:	Inicio:	05/04/2024	Finalización: 31/12/2024
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Aunque el proyecto de Sede Electrónica de la Universidad de Jaén ha sufrido retrasos, esta propuesta de mejora se ha podido implantar. Está plenamente operativa y funcionando correctamente, pudiendo los usuarios presentar la documentación que estimen conveniente para la mejor resolución de su solicitud.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	Verificada la existencia y funcionamiento de la sede electrónica (https://sede.ujaen.es/publico/).		

OBSERVACIONES/OPORTUNIDADES DE MEJORA **DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL CICLO ANTERIOR**

- **Observación nº 1:** A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 2% en el porcentaje de participación en las encuestas generales que sumado al del ciclo anterior suponen ya un 5%.
 - Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - La baja participación suele deberse, principalmente, a la saturación del usuario que, en algunos casos reciben varias encuestas a lo largo del ciclo de gestión o la falta de interés. En este sentido, las acciones que se aplican desde el SPE es el seguimiento de la tasa de respuesta durante el periodo de activación de la encuesta y en el caso de que sea baja, el lanzamiento de correos recordatorios y/o ampliación del plazo de cumplimentación. No vemos necesario, en consecuencia, realizar ninguna actuación más al respecto puesto que dependen de la subjetividad del usuario. Además, se ha observado que este indicador suele ser cíclico con descensos en incrementos a largo plazo.
 - Estado: No procede.
- **Observación nº 2:** A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 8,33% en el porcentaje de participación en la encuesta clima laboral.
 - Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - Los descensos de las tasas de participación son debidos principalmente a la falta de credibilidad de la encuesta que en muchos casos no ven su aplicabilidad en la política institucional, por la saturación que, en ocasiones reciben varias encuestas a lo largo del ciclo de gestión o la falta de interés. En este sentido, las acciones que se aplican desde el SPE es el seguimiento de la tasa de respuesta durante el periodo de activación de la encuesta y en el caso de que sea baja, el lanzamiento de correos recordatorios y/o ampliación del plazo de cumplimentación. Además, durante el periodo de activación de la encuesta se indica, desde la Gerencia que los jefes de servicio impulsen la participación entre el personal de sus unidades. Por ello, no vemos necesario, en consecuencia, realizar ninguna actuación al respecto puesto que dependen de la subjetividad del usuario.
 - Estado: No procede.
- **Observación nº 3:** A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de las causas del decremento de un 1% en el porcentaje de participación en las encuestas post-servicio.
 - Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - No consideramos necesario realizar ninguna actuación al respecto. En este tipo de encuesta el usuario accede una vez recibe el servicio y en la mayoría de los casos, el cliente/usuario no está identificado y su participación depende de su voluntad/interés o del contento o descontento del servicio recibido. Además, este tipo de comportamiento suele ser cíclico a largo plazo.
 - Estado: No procede.



- **Oportunidad de mejora nº 1:** A valorar por SPE, incorporar en la ficha del indicador I.[PE 02.3]-12 en la documentación del proceso PE 02, si procede, las diferentes codificaciones de este indicador en el aplicativo UJA-SIGUE:
 - I.[PE 02.3]-12.1 DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.
 - I.[PE 02.3]-12.2 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.
 - I.[PE 02.3]-12.3 PARTICIPACIÓN.
 - I.[PE 02.3]-12.4 FORMACIÓN/EVALUACIÓN.
- Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - Se han incorporado a la ficha del indicador.
- Estado: Implantada.
- Verificación en auditoría: Verificada.