



## Universidad de Jaén

### INFORME TÉCNICO

#### Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024.

<b>Elaborado por:</b>	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación/Auditor jefe del Programa de Auditoría Interna Anual).
<b>Coordinado por</b>	RESPONSABLE DE CALIDAD (Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital).
<b>Informado a:</b>	Comité de Calidad del SIGC-SUA. Consejo de Dirección de la Universidad.
<b>Fecha de elaboración:</b>	21 de abril de 2025.

#### Control de documentación.

<b>Elaborado por:</b>
Servicio de Planificación y Evaluación
<b>Nombre:</b>
Luis Espinosa de los Monteros Moreno
<b>Cargo:</b>
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 .....	9
VI. Resultados por objetivos del Plan de Auditoría.....	9
Anexo I: Relación de auditores internos.....	13
Anexo II: Relación de procesos/unidades auditados.....	14
Anexo III: Relación de Observaciones y Oportunidades de Mejora .....	17

## 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 2024, desarrollado mediante el Programa de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Calidad<sup>1</sup> 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:

- a) En este ciclo **se han auditado los 7 objetivos planificados**, con una programación que se ha ejecutado en el mes de marzo de 2025, adelantando de forma notable su realización respecto a años anteriores (el año 2024 se extendió hasta mayo).

---

<sup>1</sup> Reunión del Comité de Calidad nº 44 de 10/07/2024.

- b) **La realización de la auditoría se ha desarrollado mediante la revisión de los informes de seguimiento de los procesos realizados por las Unidades.**

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

- c) 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 ha permitido 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 de gestión certificados.**

- d) Las auditorías se han realizado **de forma no presencial, (excepto la auditoría de dos No Conformidades)** realizándose las consultas o aclaraciones vía telefónica y por correo electrónico.

La auditoría del **objetivo 8 Verificación del desarrollo del ciclo de gestión: Informe finales del SIGC-SUA**, 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.

## **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. **Las 3 No Conformidades de auditoría externa el estado actual son las 3 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 2 observaciones<sup>2</sup> Y 4 oportunidades de mejora.

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.- Todas las Unidades auditadas cumplieron sus compromisos de calidad en el ciclo anterior.

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. Hay que destacar el descenso significativo de las quejas, **pasando de 172 en 2023 a 115 en 2024.**

6.- Se ha auditado el grado de implantación de las propuestas de mejora de los procesos, riesgos/oportunidades y oportunidades de mejora y observaciones de auditorías, realizándose 12 oportunidades de mejora y 1 observación

Se puede consultar 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 5 oportunidades de mejora y 1 observación.

**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

---

<sup>2</sup> Las observaciones si no se solucionan pueden derivar en una No Conformidad.

continua (evidenciado en las mejoras realizadas ) y los altos índices de satisfacción en las encuestas, que evidencia una clara orientación a los clientes junto a la **reducción significativa del número de quejas**.

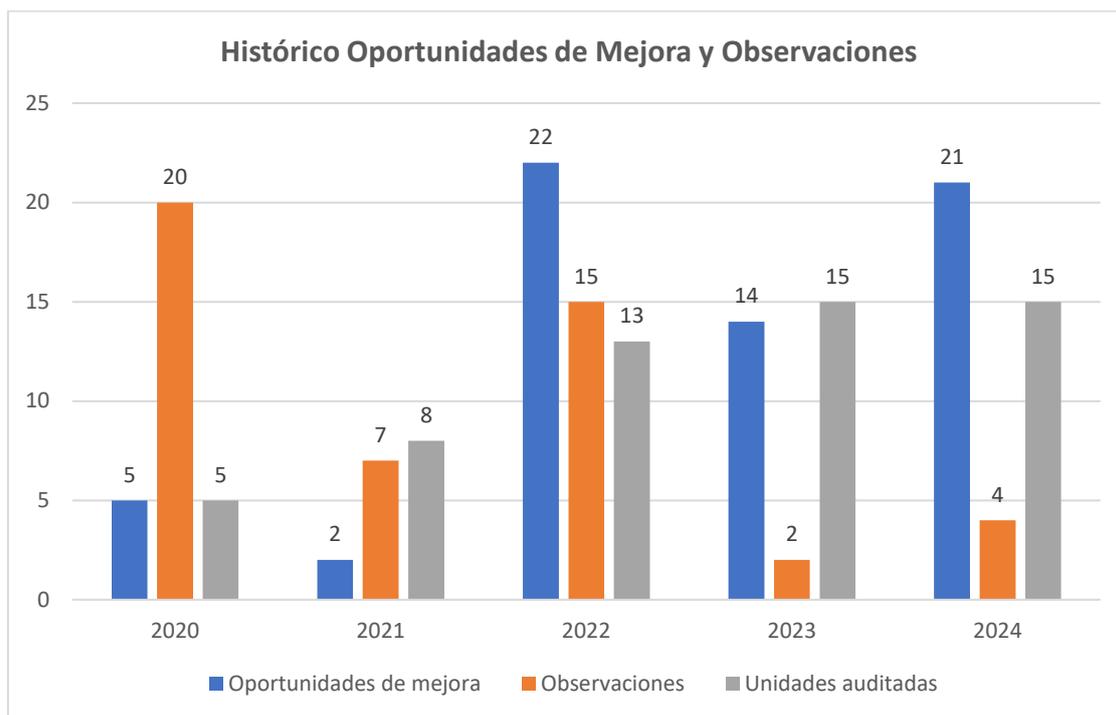
**El Sistema de Gestión de la Calidad está orientado hacia la mejora continua y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.**

En total se han realizado 21 oportunidades de mejora y 4 observaciones. El número de oportunidades de mejora y observaciones han aumentado ligeramente respecto al ciclo anterior (**Ciclo 2023**: 14 oportunidades de mejora y 2 observaciones).

El número de Unidades auditadas se mantiene estable: Ciclo 2022: 13, Ciclo **2023 15** y **Ciclo 2024: 15 Unidades**.

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

Año	Oportunidades de mejora	Observaciones	Unidades auditadas
2020	5	20	5
2021	2	7	8
2022	22	15	13
2023	14	2	15
2024	21	4	15



**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 gestión del SIGC-SUA.

▪ **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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (se aporta en el <b>Anexo I</b> un listado de las mismas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizado</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa de procesos a auditar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizado. Reconducido a la obtención de hallazgos relevantes en la auditoría documental.</li> </ul>

sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.		
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especialmente referido al grado de consecución de objetivos establecidos, de acuerdo con la selección previa de Unidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizado</li> </ul>
4. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizado</li> </ul>
5. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias y, en su caso, realización de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las Unidades previamente seleccionadas, de acuerdo con información procedente del SIRAE (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizado</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las Unidades previamente seleccionadas, según las correspondientes fichas de mejora y de auditorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizado</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las Unidades previamente seleccionadas: encuestas de satisfacción general y post-servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizado</li> </ul>
8. Verificación del desarrollo del ciclo de gestión: Planificación continuada de la verificación del desarrollo de los objetivos de calidad, directrices, acuerdos y recomendaciones del Comité de Calidad y del Consejo de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivo General: afecta a los Procesos Estratégicos PE01. Planificación y mejora continua. PE02. Retroalimentación de los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizará en el cierre de ciclo tras la convocatoria del comité de calidad.</li> </ul>

#### Valoración.

- Se ha auditado la totalidad de los objetivos propuestos mediante las actividades no presenciales de auditoría (excepto dos No Conformidades). El Alcance de la auditoría se ha limitado a quince 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.	Se ha adelantado de forma significativa la realización de la auditoría, consiguiendo que se ejecute en marzo, al disponer antes de los informes de seguimiento de procesos de las Unidades.	Todos los informes se han enviado a las Unidades en marzo.

#### Valoración.

- Al objeto de ejecutar de forma ágil y eficaz el programa de auditoría, consiguiendo que se ejecute en marzo, 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	<b>3</b>
Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	
<b>TOTAL AUDITADAS</b>	<b>3</b>

**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 2023 Fecha: 17/06/2024  No conformidad menor : 9KS1JJR01	<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.</b>	Se evidencia en el proceso PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico del campus de Jaén una solicitud de servicio (equipo BA09 Analizador por quimioluminiscencia de óxido nítrico de fecha 23/01/2024) que no se ha podido ejecutar por avería del equipo a utilizar y una vez este ha sido reparado el equipo no aparece como solicitud pendiente.	CICT	<b>Cerrada</b>
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2023  No conformidad menor 9KS1JJR02	<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.</b>	No puede evidenciarse en GSIA la gestión económica (factura) de la solicitud de servicio 26731 de fecha 24/04/2024 del uso del Lector de Microplagas 2 del Centro de Instrumentación Científica Técnica dentro de PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico del Campus de Jaén.	CICT	<b>Cerrada</b>
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2023 Fecha: 17/06/2024 No conformidad menor	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	Se evidencia en el campus de Linares un equipo Analizador de fibra óptica número de serie 103958 que en el sistema Petrus	UDTL	<b>Cerrada</b>

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
Nº: 9KS1JJR03		aparece como operativo pero que se encuentra actualmente fuera de uso por avería		

		Cerradas	Abiertas
Número total de No conformidades de Auditoría Externa	3	3	0

### Valoración.

- De las 3 no conformidades de auditoría externa del ciclo 2023, las 3 han sido verificadas y cerradas
- Las fichas de verificación y cierre de no conformidades puede consultarse en la web del SIGC-SUA, en la carpeta de auditorías.

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	2
Número Oportunidades de mejora	4

**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 (2023).**

---

**Valoración.**

---

- Todas las Unidades auditadas, cumplieron sus compromisos de calidad en el ciclo anterior.
- 

**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. Hay que destacar el descenso significativo de las quejas, pasando de 172 en 2023 a 115 en 2024.
- 

**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.

**Resultados.**

Número de Observaciones	1
Número Oportunidades de mejora	12

### 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 observaciones	1
▪ Número de oportunidades de mejora	5

### 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

<b>Responsabilidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Unidades</b>
Auditor jefe de Sistemas	Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Servicio de Planificación y Evaluación
	Manuel Aranda Fontecha	Servicio de Informática

## ANEXO II

## Relación de procesos/unidades auditadas

Unidad	Procesos
Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	<b>PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.</b> PC 01.1 Presupuestación. PC 01.21 Modificaciones presupuestarias. PC 01.3 Cuentas Anuales. PC 01.6 Información presupuestaria, contable y fiscal.
Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	<b>PC02 Gestión de las adquisiciones y del inventario.</b> PC 02.11. Gestión de la adquisición directa.
Servicio de Deportes.	<b>PC 03 Gestión de espacios.</b> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada. 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.
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	<b>PC04 Gestión del mantenimiento.</b> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
Servicio de Informática	<b>PC04 Gestión del mantenimiento.</b> PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.
Unidad de Prevención de Riesgos laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	<b>PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.</b> PC 05.241 Evaluación de riesgos laborales. PC 05.242 Planes de emergencia. PC 05.243 Gestión de equipos de protección individual. PC 05.244 Vigilancia de la salud. PC 05.245 Seguimiento de accidentes de trabajo.
Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.</b> PC 06.28. Anuario estadístico PC 06.29. Suministro de datos e información institucional. PC 06.30. Retroalimentación de los grupos de interés.
Servicio de Biblioteca.	<b>PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.</b> PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información. PC 06.211. Entrada de recursos de información. PC 06.212. Tratamiento técnico de recursos de información. PC 06.213. Acceso a la información. PC 06.22. Apoyo al Aprendizaje. PC 06.23. Apoyo a la investigación.

<p>Servicio de Investigación.</p>	<p><b>PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.</b>                  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.</p>
<p>Centro de Producción y Experimentación Animal.</p>	<p><b>PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.</b>                  PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.                  PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación.</p>
<p>Centro de Instrumentación Científico Técnica.</p>	<p><b>PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.</b>                   No Conformidades de Auditoría Externa</p>
<p>Servicio de Gestión Académica.</p>	<p><b>PC09. Gestión Académica Administrativa.</b>                  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.</p>

<p>Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.</p>	<p><b>PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación.</b>                  PC 10.32 Gestión de la Movilidad saliente.                  PC 10.33. Gestión de la movilidad entrante.                  PC 10.35. Gestión de Convenios de Movilidad.                  PC 10.36 Gestión de Proyectos Erasmus.                  PC 10.41. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).                  PC 10.10. Atención al Usuario.</p>
<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.</p>	<p><b>PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.</b>                  PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.                  PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</p>
<p>Servicio de Archivo General.</p>	<p><b>PC 12. Gestión de la documentación.</b>                  PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación.                  PC 12.22. Gestión y control del depósito.                  PC 12.23. Gestión del acceso y disponibilidad de la documentación.</p>

**ANEXO III**

**Relación de Oportunidades de Mejora y Observaciones.**

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.	Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Con el fin de promover la mejora continua, se recomienda que la Unidad analice las tendencias de los resultados de los indicadores y, en consecuencia, ajuste los valores objetivo para que estén alineados con la capacidad real del proceso.</p> <p>Por ejemplo: I.[PC 02.11]-10 Tiempo de Ciclo de gestión de las Comisiones de Servicio ( Dietas).</p>
PC 03 Gestión de espacios.	Servicio de Deportes.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Con el fin de promover la mejora continua, se recomienda que la Unidad analice las tendencias del indicador I.[PC 03.122]-11 Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión y, en consecuencia, ajuste los valores objetivo para que estén alineados con la capacidad real del proceso.</p>

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
<p>PC04 Gestión del mantenimiento.</p>	<p>Servicio de Informática.</p>	<p><b>Observación</b></p> <p>I.[ PC 04.13]-13 Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos Compromiso de calidad- Gastar en el mantenimiento correctivo anual de cada ordenador, como máximo 45 Euros Valor objetivo&lt;= 45 resultado 49,67 incumplido El servicio tiene identificadas las causas del incumplimiento: 1.- Agrupar varias intervenciones informáticas dentro de una misma incidencia, lo que ha elevado el importe medio reflejado. Aunque esta práctica optimiza la gestión de recursos y se ajusta a lo exigido por otro de los indicadores, tiene un impacto directo en el gasto por intervención. 2.- La Compra de discos SSD para sustituir discos HDD en distintos equipos. Este gasto no está relacionado con el mantenimiento correctivo, sino que representa una inversión en la mejora del rendimiento de los equipos, lo que ha contribuido al incremento del gasto total registrado. 3.-Por otro lado, a partir de noviembre de 2024, los servicios técnicos externos aplicaron una subida en sus tarifas, lo que repercutió directamente en el coste de cada intervención. El servicio va a realizar una acción de mejora vinculada a este indicador para la adecuación del valor del indicador a la realidad del mercado y a la demanda de servicios. También se recomienda establecer criterios para la imputación de gastos y un especial seguimiento de este indicador en el Ciclo 2025.</p>

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC04 Gestión del mantenimiento.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Con el fin de promover la mejora continua, se recomienda que la Unidad analice las tendencias de los resultados de algunos de los indicadores y, en consecuencia, ajuste los valores objetivo para que estén alineados con la capacidad real del proceso. Por ejemplo: I.[ PC 04.13]-15.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles</p>
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	Servicio de Gestión Académica.	<p><b>Observación</b></p> <p>I.[PC.9.21]-04 Porcentaje de usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU Valor objetivo 3 Resultado 4,39 Incumplido</p> <p>I.[PC.9.23]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula Valor objetivo 12 Resultado 14,64 Incumplido.</p> <p>El Servicio ante la numerosa casuística en matricula de alumnos extranjeros va a proceder a modificar el indicador para el ciclo 2025</p> <p>Se recomienda hacer un especial seguimiento a estos indicadores en el ciclo 2025 para alcanzar el objetivo.</p>

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
<p>PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación.</p>	<p>Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Como el propio Servicio indica en su informe, en los siguientes ciclos se han propuesto ir avanzando en definir valores objetivo en los indicadores (eficacia) de los procesos, en los casos que proceda. De esta forma les permitirá evaluar si los procesos están funcionando según lo previsto y si se están alcanzando los resultados deseados, también se podrá detectar desviaciones que requieran acciones de mejora.</p> <p>Por otra parte, también se recomienda ir avanzando en el establecimiento de compromisos de calidad de los procesos, en los casos que proceda.</p>

## Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría: 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable o del equipo de trabajo asignado.</p>
PC02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.	Servicio Gestión de las Enseñanzas.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que la Unidad incluya una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito en la planificación de la implantación.</p> <p>Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable o del equipo de trabajo asignado.</p>
PC03 Gestión de Espacios.	Servicio de Deportes.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada uno.</p> <p>También se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado</p>

## Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<b>Objetivo de auditoría: 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>Procesos</b>	<b>Unidad</b>	<b>Oportunidad de mejora/Observación</b>
PC04 Gestión del mantenimiento.	Servicio de Informática.	<b>Oportunidad de mejora</b> Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado
PC04 Gestión del mantenimiento.	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	<b>Oportunidad de mejora</b> Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que la Unidad incluya una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito en la planificación de la implantación. También que indique responsable/s o equipos de trabajo.  En la descripción de resultados obtenidos se podría ahondar en el impacto que la mejora tiene en los grupos de interés de la Unidad
PC05 Gestión integrada de los recursos humanos.	Unidad Prevención de Riesgos laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	<b>Oportunidad de mejora:</b> Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que la Unidad incluya en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito. Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable o del equipo de trabajo asignado. Por otra parte, se recomienda complementar la descripción de resultados de las fichas de auditoría.

## Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<b>Objetivo de auditoría: 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>Procesos</b>	<b>Unidad</b>	<b>Oportunidad de mejora/Observación</b>
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Servicio de Biblioteca.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito.</p> <p>También se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado</p>
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.	Servicio Gestión de la Investigación.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya en la Planificación de las mejoras, hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito.</p> <p>Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable o del equipo de trabajo asignado</p>
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.	Centro de Producción y Experimentación Animal.	<p><b>Oportunidad de mejora:</b></p> <p>Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito.</p> <p>También se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado.</p>

## Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría: 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
<p>PC 09. Gestión Académica Administrativa.</p>	<p>Servicio de Gestión Académica.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora:</b>                      Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya una temporalización con fechas (semanas, meses, trimestres etc..) para cada hito en la planificación de la implantación.                      También indicar responsable/s o equipos de trabajo.</p>
<p>PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación.</p>	<p>Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora:</b>                      Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que el Servicio incluya en la Planificación de las mejoras, para cada hito de las actividades a desarrollar, una temporalización con fechas (semanas, meses etc..)</p>
<p>PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.</p>	<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora</b>                      Para optimizar el seguimiento de la ejecución de las mejoras, se recomienda que la Unidad incluya en la Planificación de las mejoras, hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito.                      Se recomienda que las mejoras incluyan la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado.</p>

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría: 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.</p>		
Procesos	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		También con carácter general se recomienda Impulsar acciones de mejora para optimizar el desempeño. Mejorar procesos aumenta eficacia y eficiencia, reduciendo costos y tiempo, además de aumentar la satisfacción de los clientes/usuarios.
PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.	<p><b>Observación</b></p> <p>En 2024, no se ha evidenciado la implementación de mejoras en el proceso PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva del proceso actual para identificar áreas de optimización y proponer acciones de mejora concretas para el desempeño del proceso.</p>

## Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<b>Objetivo de auditoría:</b> 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.		
<b>Proceso</b>	<b>Unidad</b>	<b>Oportunidad de mejora/Observación</b>
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	<b>Oportunidad de mejora.</b> En la página web no se da difusión a los resultados de las encuestas. Se recomienda al Servicio dar difusión de los resultados a sus grupos de interés, también dar respuesta, en su caso, a los comentarios realizados en la encuesta y a las mejoras a las que pudiera dar lugar, de esta forma reforzamos la rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas.
PC02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.	Servicio Gestión de las Enseñanzas.	<b>Oportunidad de mejora.</b> En la página web se da difusión a los resultados de las encuestas. Se recomienda a la Unidad no sólo continuar con la difusión de los resultados a sus grupos de interés, también dar respuesta a los comentarios realizados en la encuesta, en los casos que proceda, y a las mejoras a las que pudiera dar lugar, de esta forma reforzamos la rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas. 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.	Unidad de Prevención de Riesgos laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	<b>Oportunidad de mejora.</b> En la página web no se da difusión a los resultados de las encuestas. Se recomienda a la Unidad dar difusión de los resultados a sus grupos de interés, también dar respuesta, en su caso, a los comentarios realizados en la encuesta y a las mejoras a las que pudiera dar lugar, de esta forma reforzamos la

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
		<p>rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes e informar sobre ellas.</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>
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	Servicio de Gestión Académica.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>En algunas encuestas la participación es muy baja, por ejemplo: EP-67-PC09 Certificaciones académicas EP-68-PC09 TRASLADO DE EXPEDIENTE 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 a los grupos de interés, 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 de mejora.</p>
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación.	Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.	<p><b>Oportunidad de mejora</b></p> <p>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 y acciones (por ejemplo, vía web u otro medio que se considere). 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>

Informe del Plan Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2024

<p><b>Objetivo de auditoría:</b> 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.</p>		
Proceso	Unidad	Oportunidad de mejora/Observación
<p>PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.</p>	<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.</p>	<p><b>Observación</b></p> <p>Las dos encuestas post-servicio llevan dos años sin realizarse EP-46-PC11 Solemne inauguración del curso académico. EP-47-PC11 Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica)</p> <p>La Unidad indica que no se realizaron debido a la bajísima tasa de respuesta recibida en ocasiones anteriores. Se ha estudiado alguna otra manera de medir los resultados, pero se ha decidido volver a intentarlo en el nuevo ciclo. Se van a enviar las mismas en los días siguientes a la celebración de cada uno de los actos que señalamos, con el fin de intentar recibir las respuestas en mayor número. Las mismas se van realizar en los siguientes actos: Día de la Universidad Entrega del DHC Apertura del Curso académico (EP-46-PC11 y EP-47-PC11)</p> <p>Al no realizarse ha impedido conocer la percepción del cliente sobre la prestación de servicios.</p> <p>Se recomienda adoptar las medidas para 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.</p>