

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL CICLO 2025

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:	03-07-2026
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, por no alcanzarse el valor objetivo del indicador I. [PE 02.3]-12.4. Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Formación y evaluación. - En el informe de seguimiento de este PE02 por parte del SPE emitido del aplicativo UJA-SIGUE, se indica que el valor objetivo de este indicador está incumplido, pero realmente según la definición del indicador si estaría cumplido. - Se revisará en el ciclo 2026 la adopción de las observaciones con código A211 y A213. - La no existencia de ninguna mejora en este proceso en el ciclo actual y en el siguiente, puede generar una No Conformidad en el mismo al no evidenciar la mejora continua, basado en los siguientes apartados de la norma: 4.4.1 h) 10.3
Oportunidades de mejora	Ninguna.
Revisión de las propuestas de mejora del	No procede.

informe del ciclo anterior	
----------------------------	--

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 2021-2025. 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_000321: - Fecha de entrada de la queja: 14/11/2025. - Asunto: Tapas de los cables en aulas de informática. - Comunicación automática de la sede electrónica al usuario de que su queja ha sido registrada: 14/11/2025. - Con fecha 17/04/2025 se categoriza y asocia por SIR@ la queja al proceso: PC04. Gestión del mantenimiento y al Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. - Envío de comunicación a la Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones para que resuelva: 17/11/2025. - Envío de comunicación del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones a la persona solicitante respondiendo a la queja: 17/11/2025. Desde Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones, se le dan las explicaciones oportunas a la persona solicitante y las acciones a realizar por parte del Servicio para solucionar el origen de la queja. - Cierre de la queja y comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 17/11/2025. - 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_00027: - Fecha de entrada de la sugerencia: 31/01/2025. - Asunto: Sugerencia agilización pagos técnicos de proyectos. - Comunicación automática de la sede electrónica al usuario de que su queja ha sido registrada: 31/01/2025. - Con fecha 03/02/2025 se categoriza y asocia por SIR@ la queja al proceso: PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal y al Servicio de Asuntos Económicos.

	- Envío de comunicación a la Servicio de Asuntos Económicos para que resuelva: 03/02/2025. - Envío de comunicación del Servicio de Asuntos Económicos a la persona solicitante respondiendo a la queja: 05/02/2025. Desde Servicio de Asuntos Económicos, se agradece la sugerencia y se le comunica que se procederá a todos los pagos pendientes por el cambio de ejercicio económico. - Cierre de la queja y comunicación automática al usuario de que su queja se da por finalizada: 05/02/2025. - Días de tramitación: 1 día. - Seguimiento: El Servicio de Asuntos Económicos 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: 40
I. [PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.	No procede			Valor: 10
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: 3,57 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 ha disminuido un 65% respecto al ciclo anterior. - Se resalta que el número de sugerencias recibidas en este ciclo ha disminuido un 60% 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 la existencia de los diferentes informes de encuestas de clima laboral de 2025, publicados en la página web del SIGC-SUA. – 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 2025 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales 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: 4,54
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: 4,48
I. [PE 02.3]-11 Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor: 83%
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")	X		Valor: 4,08
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")	X		Valor: 3,97
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")	X		Valor: 3,85
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")		X	Valor: 3,44
I. [PE 02.3]-12-B Porcentaje de participación encuesta clima laboral.	Valor sostenido o incremento de participación	X		Valor: 58%

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	A valorar por SPE, realizar un análisis y estudio, si procede, estableciendo las acciones de mejora correspondientes, de no conseguir el valor objetivo del indicador I. [PE 02.3]-12.4. Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PTGAS) por ámbito organizacional: Formación y evaluación.
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 2025 y del Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas post-servicio 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: 4,64
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	En el informe de seguimiento de este PE02 por parte del SPE se indica que el valor objetivo de este indicador está incumplido, pero realmente según la definición del indicador si.			
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 14-05-2026 (acta del Comité de Calidad de 16-06-2026). - 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	Se revisará en el ciclo 2026 la adopción de las observaciones con código A211 y A213.
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: 14-05-2026
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 16-06-2026).
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 ha realizado el seguimiento de las observaciones del Informe de la Auditoría Interna Anual del ciclo anterior. - No existen propuestas de mejora en este proceso en el presente ciclo, ni planteadas para el siguiente vinculadas a este PE02 en los informes de seguimiento del SPE y SIR@.
Observaciones	- La no existencia de ninguna mejora en este proceso en el ciclo actual y en el siguiente, puede generar una No Conformidad en el mismo al no evidenciar la mejora continua, basado en los siguientes apartados de la norma: 4.4.1 h) 10.3
Oportunidades de mejora	Ninguna.

**PROPUESTAS DE MEJORA DEL PRESENTE CICLO**

- Ninguna.

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

- **Observación nº 1 (código UJA-SIGUE A209):** 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.
 - 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. Como recomendación, los servicios pueden estudiar incentivar la participación de los usuarios dando publicidad a la encuesta de la forma que estimen más conveniente, una vez prestado el servicio.
 - Estado: No procede.
- **Observación nº 2 (código UJA-SIGUE A211):** 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.
 - Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - Se estudiarán los cambios para el próximo ciclo 2026 en la documentación del proceso PE02 y en los informes finales.
 - Estado: No ejecutada. Se revisará en el siguiente ciclo.
- **Observación nº 3 (código UJA-SIGUE A213):** 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).
 - Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:
 - Se estudiarán los cambios para el próximo ciclo 2026 en la documentación del proceso PE02 y en los informes finales.
 - Estado: No ejecutada. Se revisará en el siguiente ciclo.