



INFORME EFECTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.	
PROCESO CLAVE	PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS
FECHA DE REALIZACIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA:	19/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ María del Rosario Ramos Díaz. Auditora.
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedro Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Personal y Organización Docente no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No disponen de No conformidades pendientes de verificación y cierre a fecha de auditoría interna de seguimiento 2016.
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que el Servicio de Personal y Organización Docente ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores del proceso, de acuerdo con la planificación y previsiones de sus fichas de indicadores.
Observaciones/ Recomendaciones	1. Se recomienda, en relación con los indicadores que presentan un incumplimiento parcial en su medición (mensual o semestral) (I.[PC 05.21]-09. <i>Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes</i> ; e I.[PC 05.22]-15. <i>Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso</i>), desarrollar en su caso y a consideración de la Unidad, los mecanismos de aseguramiento del cumplimiento anual de los mismos.
Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.
Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Personal y Organización Docente de las quejas y sugerencia recibidas, según la información procedente del Servicio de Información y Asuntos Generales y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016. ▪ Se valora positivamente el hecho de que todas las quejas recibidas han sido respondidas en el plazo comprometido (10 días). ▪ El Servicio de Personal y organización Docente no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia procedente de otras fuentes



	informales de información a la gestión del proceso PC09, por lo que no procede la verificación de este aspecto como objetivo de auditoría.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>1. Se recomienda profundizar en la valoración y análisis del sentido de las quejas recibida de manera que, desde un enfoque reactivo como el actual, sean consideradas desde la mejora continua y desde la oportunidad de revisión del proceso objeto de la queja.</p> <p>2. En cuanto a la sugerencia recibida, si bien se trata de un incumplimiento mínimo del compromiso adoptado (10 días) en relación con la capacidad de respuesta al interesado (10,79 días) y motivado por la previa consulta al Servicio de Informática, se recomienda atender a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder, dentro de un determinado plazo comprometido, las sugerencias recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la sugerencia ha sido respondida en 10,79 días).</p>

INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		--	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ María del Rosario Ramos Díaz. Auditora. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Personal y Organización Docente 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedro Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	<p>Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora.</p> <p>Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.</p>	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	



1.-No Conformidades.

No existe No conformidad alguna asociada a este proceso clave de SIGC-SUA pendiente de verificación de implantación y, en su caso, cierre.

2.- Indicadores.

Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
I.[PC 05.11]-02. Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.	>=95%	Semestral	X		
I.[PC 05.11]-03. Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 10 días laborales desde su solicitud.	>=95%	Semestral	X		
I.[PC 05.12]-04. Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de acceso a la función pública.	<= 3%	Por convocatoria	X		
I.[PC 05.12]-05. Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de promoción interna.	<= 3%	Por convocatoria	X		
I.[PC 05.13]-06. Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos de provisión de puestos de trabajo.	<= 3%	Por convocatoria	X		
I.[PC 05.21]-07. Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	<=2%	Mensual	X		
I.[PC 05.21]-08. Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre de nómina el día 10 de cada mes y no abonadas en esa mensualidad.	<=2%	Mensual	X		
I.[PC 05.21]-09. Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Mensual		X	Medición 1º semestre 2016: 67%
I.[PC 05.21]-10. Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.	<=3%	Mensual	X		
I.[PC 05.21]-11. Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	<=3%	Mensual	X		
I.[PC 05.21]-12. Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	>=95%	Mensual	X		



I.[PC 05.22]-15. Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso.	>=95%	Semestral		X	Medición 1º semestre 2016: 89,47%
I.[PC 05.23]-16. Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.	>=95%	Semestral	X		
I.[PC 05.23]-17. Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	>=95%	Semestral	X		
Valoración de auditoría	<p>Si bien se comprueba la medición de todos los valores periódicos de los indicadores del proceso y la consecución, en su caso, de la mayor parte de los objetivos establecidos, se propone la siguiente recomendación:</p> <p>1. Se recomienda, en relación con los indicadores que presentan un incumplimiento parcial en su medición (mensual o semestral) (I.[PC 05.21]-09. Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes; e I.[PC 05.22]-15. Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso), desarrollar en su caso y a consideración de la Unidad, los mecanismos de aseguramiento del cumplimiento anual de los mismos.</p>				

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

El Servicio de Personal y Organización Docente ha cumplido los compromisos de calidad del proceso en el ciclo de gestión 2015, por lo que no procede la verificación de mejoras implantadas en este ámbito.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Queja nº 2016/000031, de 29/01/2016	X		Comprobación e informe al interesado por parte del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente de la actualización realizada y publicada a la bolsa de sustituciones PAS de la Universidad de Jaén.	--	--	
Queja nº 2016/000033, de 2/02/2016	X		Se indica por parte del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente la improcedencia del objeto de la queja planteada en relación con la devolución de tasas de participación en concurso público selectivo.	--	--	
Queja nº 2016/000074, de 23/02/2016	X		Detectado error de publicación en web de información sobre listas de admitidos en procesos selectivos para la contratación de profesor ayudante doctor, se procede a su adecuada revisión.	--	--	



Valoración de auditoría	Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Personal y Organización Docente de las quejas recibidas, según la información procedente del Servicio de Información y Asuntos Generales y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.
	Se valora positivamente el hecho de que todas las quejas recibidas han sido respondidas en el plazo comprometido (10 días).
	Se recomienda profundizar en la valoración y análisis del sentido de la queja recibida de manera que, desde un enfoque reactivo como el actual, sean consideradas desde la mejora continua y desde la oportunidad de revisión del proceso objeto de la queja.

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
Sugerencia nº 2016/000172, de 28/06/2016		X	Se comunica al interesado la aceptación de la sugerencia planteada y la disponibilidad a abordar las medidas indicadas.	--	--	
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la valoración y gestión por parte del Servicio de Personal y Organización Docente de la sugerencia recibida, según la información procedente del Servicio de Información y Asuntos Generales y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</p> <p>Si bien se trata de un incumplimiento mínimo del compromiso adoptado (10 días) en relación con la capacidad de respuesta al interesado (10,79 días) y motivado por la previa consulta al Servicio de Informática, se recomienda atender a la necesidad establecida en el propio sistema de gestión relativa a la obligatoriedad de responder, dentro de un determinado plazo comprometido, las sugerencias recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma (la sugerencia ha sido respondida en 10,79 días).</p>					

El Servicio de Personal y organización Docente no ha recibido durante el primer semestre de 2016 ninguna queja o sugerencia procedente de otras fuentes informales de información a la gestión del proceso PC09, por lo que no procede la verificación de este aspecto como objetivo de auditoría