


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.
PROCESO CLAVE PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: 10/02/2017, 9:45 h.

AUDITORES :

- Auditor/a coordinador/a del proceso: Jesús Díaz Ortiz

RESPONSABLE DE UNIDAD:

- Pedro M. Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.

PROCESOS DE LA UNIDAD

- PC05.11. Gestión de la organización docente.
- PC05.12. Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna.
- PC05.13. Gestión de la provisión de puestos de trabajo.
- PC 05.21. Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal.
- PC05.22. Gestión de la formación del personal de administración y servicios.
- PC05.23. Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.

Valoración.

- No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

Observaciones/ Recomendaciones

-

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-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

Valoración.

- Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Observaciones/ Recomendaciones

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.

- Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.

Observaciones/ Recomendaciones

1. En relación con los indicadores *I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes; 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; e I.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen,* cuya medición no ha alcanzado el objetivo establecido, algunos de ellos con compromisos de calidad asociados y, por tanto, incumplidos, se recomienda valorar la posibilidad de desarrollar acciones que a consideración de la Unidad aseguren la consecución del objetivo establecido en los próximos ciclos de gestión.

4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.

Valoración.

- El Servicio de Personal y Organización Docente no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC05, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.



	<ul style="list-style-type: none"> En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.
Observaciones/ Recomendaciones	
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 Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica e informa del análisis y actuaciones de las recomendaciones indicadas en el Informe de auditoría Interna anual ciclo 2015.
Observaciones/ Recomendaciones	
6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se valora positivamente cómo el Servicio de Personal y Organización Docente analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.
Observaciones/ Recomendaciones	
7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados de solicitud de participación en la bolsa de sustituciones del PDI.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		10/02/2017, 9:45 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor/a coordinador/a de proceso: Jesús Díaz Ortiz	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Personal y Organización Docente 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedro M. Serrano Pérez

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	-----
PROCESO SIGC-SUA	PC05. Gestión integrada de los recursos humanos
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC05.12. Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna. ▪ PC 05.21. Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal. ▪ PC05.23. Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Orta Ortega. Jefe de Sección de Administración de Personal y Relaciones Laborales. ▪ M^a Carmen Higuera Herrador. Jefa de Sección de Selección y Promoción Profesional. ▪ José María Sánchez Fernández. Jefe de Sección de Habilitación y Seguridad Social.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jesús Díaz Ortiz. Auditor.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría continúa a las 9:45 horas del día 10/02/2017 con la visita de auditoría interna anual a las dependencias del Servicio de Personal y Organización Docente.

Evidencias. Actividades de verificación.

PC05.12. Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio de gestión de promoción interna a través de los registros asociados al expediente de promoción interna convocada mediante *Resolución de 20/05/2015 de la Universidad de Jaén por la que se convocan pruebas selectivas a la Escala de Gestión de esta Universidad, (R-[PC 05.12]-07 Convocatoria del proceso selectivo)*, publicada en el BOJA de 27/07/2015.



En concreto, se verifica el expediente de M.C.L. con D.N.I. identificado a través de su participación en el proceso de promoción interna. Se comprueba así su solicitud de participación en el proceso (*R-[PC 05.12]-08 Registro de solicitudes de participación en las pruebas selectivas*) de 29/05/2015, con registro de entrada nº 2403, así como, de acuerdo a la convocatoria, la documentación aportada (justificante de pago de derechos económicos de participación en proceso de promoción interna, título acreditativo y copia del D.N.I.), resolución de listado provisional de admitidos y excluidos con fecha 18/11/2015 (registro de salida nº 2308) (*R-[PC 05.12]-09 Listas provisionales de admitidos y excluidos*), en la que se incluye a la anterior solicitante como admitida y se nombra además el Tribunal calificador de las pruebas selectivas (publicado el 23/11/2015) (*R-[PC 05.12]-12 Composición de tribunales/comisiones de selección*), así como en la resolución de listado definitivo de admitidos/excluidos de 11/12/2015, publicada el 15/12/2015, con registro de salida nº 2497 (*R-[PC 05.12]-11 Listas definitivas de admitidos y excluidos*).

Se comprueba así mismo la calificación provisional obtenida en el primer ejercicio por M.C.L., en resolución del tribunal calificador de 6/04/2016 con la indicación de apertura de plazo de reclamaciones a las calificaciones publicadas, y las rectificaciones a la misma, de modo que, la calificación definitiva se publica el 23/05/2016 (registro de salida nº 1146).

Se comprueba además la calificación provisional obtenida en el segundo ejercicio (resolución del tribunal calificador de 27/05/2016) con la indicación de apertura de plazo de reclamaciones a las calificaciones publicadas, que se publica de forma definitiva en resolución de 27/06/2016, con registro de salida nº 1427.

Se verifica finalmente la resolución definitiva de propuesta del Tribunal de aprobados (en este caso, la aspirante indicada) (7/07/2016), publicada el 13/07/2016, con registro de salida nº 1521. Con posterioridad se verifica la inclusión de M.C.L. en la Resolución de 14 de julio de 2016, de la Universidad de Jaén, por la que se nombran funcionarios de carrera en la Escala de Gestión de esta Universidad (*R-[PC 05.12]-14 UXXI-RR.HH: Registro de contrato/resolución de nombramientos*), publicada en el BOJA de 20/07/2016, por tanto, produciéndose los correspondientes efectos el 21/07/2016 (*R-[PC 05.12]-15 Contrato/resolución de nombramiento*).

PC05.23. Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.

Se verifica la trazabilidad del proceso y la conformidad del mismo, así como la prestación del servicio a través de los registros asociados al expediente de seguimiento administrativo del desarrollo profesional de reconocimientos de sexenios de convocatoria 2015, publicada en el BOE de 3/12/2015, mediante *Resolución de 30 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se fija el procedimiento y plazo de presentación de solicitudes de evaluación de la actividad investigadora a la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora*.

En concreto, se verifica el expediente de la profesora M^a.I.A.M, con D.N.I., identificado, y que realiza la correspondiente solicitud a través de la aplicación habilitada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (*R-[PC 05.23]-38 Registro de solicitudes para el seguimiento de desarrollo profesional*).

Se verifica documentalmente la resolución favorable en el que se incluye a la profesora indicada (*R-[PC 05.23]-41*) con la información contenida en el expediente administrativo informatizado en la aplicación Universitas XXI-RRHH (*R-[PC 05.23]-40 UXXI-RRHH: registro de información profesional del personal trabajador*).



PC 05.21. Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal.

Se verifica la conformidad del proceso y la prestación del servicio de gestión de las retribuciones y cotizaciones de personal a través de la trazabilidad de los anteriores expedientes de promoción interna y seguimiento administrativo del desarrollo profesional auditados.

En el primer caso, se comprueba la gestión del expediente de habilitación en la aplicación UXXI, a través de la realización de la liquidación económica del sexenio reconocido a M.I.A.M. en la nómina retroactiva de julio de 2016 (R-[PC 05.21]-28 UXXI-RRHH: registro de datos retributivos), desde el 1/01/2016, dado que el reconocimiento de sexenio es desde esa fecha. Todo ello, previa comunicación a esta Sección de resolución de sexenio con fecha de 13/06/2016 (R-[PC 05.21]-27 Registro de comunicaciones con Órganos, Unidades y Servicios).

Por su lado, en relación con la promoción interna de M.C.L. a la Escala de Gestión Administrativa de la Universidad de Jaén, se verifica la comunicación a la Sección de Habilitación y Seguridad Social de resolución del anterior proceso de promoción interna, así como los datos personales del candidato que ha superado dicho proceso selectivo, con efectos, tras la publicación de la correspondiente resolución de nombramiento, de 27/07/2016, lo que conlleva el cálculo de la nómina liquidativa de dicho mes de julio y las correspondientes retribuciones a 31/07/2016 (R-[PC 05.21]-28 UXXI-RRHH: registro de datos retributivos).

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos objeto de auditoría, así como los registros asociados a los mismos de acuerdo con las características específicas de cada uno de los expedientes auditados.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Sí	No	
I.[PC 05.11]-01 Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	<=80 días	Anual	Medición anual: 69 días		
I.[PC 05.11]-02 Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables. 1.-El 95% de las reclamaciones por incidencias en el Plan de Ordenación Docente, serán solucionadas en un plazo máximo de tres días laborables desde su notificación a la unidad o en su caso desde la fecha de autorización por el órgano competente.	>=95%	Semestral	Medición anual: 100%		



<p>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.</p> <p>2.- El 95% de los certificados sobre Plan de Ordenación Docente, serán elaborados en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud</p>	>=95%	Semestral	Medición anual: 100%		
<p>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.</p>	<= 3%	Por convocatoria	Medición anual: 0%		
<p>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.</p>	<= 3%	Por convocatoria	Medición anual: 0%		
<p>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.</p>	<= 3%	Por convocatoria	Medición anual: 0%		
<p>I.[PC 05.21]-07 Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.</p>	<=2%	Mensual	Medición anual: 0%		
<p>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.</p>	<=2%	Mensual	Medición anual: 0%		
<p>I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.</p> <p>3.-La remisión de la orden de pago se realizará al menos en un 75% hasta el día 25 de cada mes y el 25% restante, hasta fin de mes, en cómputo anual.</p>	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Mensual	Medición anual: 33%		<p>Se indica por parte del Responsable de la Unidad que desde marzo de 2016 la Tesorería General de la Seguridad Social ha alterado el sistema de cotización de trabajadores lo que ha supuesto una readaptación del módulo correspondiente de Universitas XXI y la generación de incidencias en el sistema e imposibilidad de cumplir con un ambicioso compromiso de calidad establecido.</p> <p>Se está trabajando junto a Gerencia con el objetivo de reforzar el personal adscrito a la Sección de Nóminas y se prevé la vuelta al cumplimiento del compromiso adquirido en el ciclo de gestión inmediato 2017.</p>
<p>I.[PC 05.21]-10 Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.</p>	<=3%	Mensual	Medición anual: 0%		



I.[PC 05.21]-11 Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	<=3%	Mensual	Medición anual: 0,74%		
I.[PC 05.21]-12 Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación. 4.-El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que corresponda su liquidación.	>=95%	Mensual	Medición anual: 100%		
I.[PC 05.22]-13 Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	NP	Anual	Medición anual: 43,70%		
I.[PC 05.22]-14 Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	NP	Por curso	Medición anual: 79,23%		
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	Medición anual: 94,5%		Se verifica que el aumento del número de cursos de formación que no tienen que publicar listados de admitidos, dado que asisten un número determinado y previo de personas de un determinado Servicio, con lo que cualquier desviación mínima de alguno del resto de cursos por causa no imputable a la gestión de los responsables del SPOD tienen un fuerte impacto sobre la medición del indicador, sería recomendable, a consideración de la Unidad, la revisión de dicho indicador. Como quiera que la desviación ha sido mínima respecto al objetivo del indicador planteado, no se prevé incidencia en este sentido en ciclos de gestión posteriores.
I.[PC 05.23]-16 Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables. 6.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	>=95%	Semestral	Medición anual: 99,78%		
I.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen. 7.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	>=95%	Semestral	Medición anual: 81,94%		Legalmente, en el actual ciclo de gestión se han debido reconocer con carácter retroactivo (desde 2012) los trienios del personal sustituto y profesores asociados, por lo que, mediante resolución de Gerencia, se ha incrementado de forma considerable la gestión de este proceso en el periodo de tiempo enero-julio de 2006. Una vez regularizada la situación indicada, no se prevé incidencia en este sentido en ciclos de gestión posteriores.
Valoración de auditoría	En general, se verifica la medición de los valores anuales de la mayor parte de los indicadores del proceso y la consecución, también en la mayor parte de aquellos que lo tienen establecido, la consecución de los objetivos determinados.				



A pesar de la verificación de desviaciones en relación con el cumplimiento del objetivo de tres de los indicadores del proceso, no se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades.

En relación con estos indicadores *1.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes; 1.[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; e 1.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen, cuya medición no ha alcanzado el objetivo establecido, algunos de ellos con compromisos de calidad asociados y, por tanto, incumplidos, se recomienda valorar la posibilidad de desarrollar acciones que a consideración de la Unidad aseguren la consecución del objetivo establecido en los próximos ciclos de gestión.*

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

El Servicio de Personal y Organización Docente no ha recibido durante el segundo semestre de 2016 ninguna queja ni sugerencia de carácter formal a la gestión del proceso PC05, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

Información directa de clientes	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
			Sí	No	

Valoración de auditoría	En el ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes, se recomienda en el caso que se produzcan en el futuro, la gestión de la misma, incluyendo su utilización y aplicación para la mejora continua, además de disponer de evidencias que demuestren esta gestión.				

5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

Código:	19-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	Se detecta la ausencia de objetivos para el año 2016. Se recomienda, cuanto menos, a formular objetivos para dicho año y establecer fases por tramos en la planificación con el fin de identificar las mejoras a abordar en el futuro.		
Actuaciones realizadas:	No se han realizado actuaciones debido a las limitaciones de recursos humanos del Servicio.		
Resultados de seguimiento:	Una vez incorporadas las personas responsables en las Secciones vacantes del Servicio, se prevé la incorporación futura de mejoras a los distintos procesos que gestiona el Servicio de Personal y Organización Docente.		
Verificación, si procede:	En proceso.		



Código:	20-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	Se recomienda un seguimiento más cercano de la representatividad de la encuesta en el futuro, dado que sólo se ha obtenido un 75% del valor óptimo.		
Actuaciones realizadas:	Se ha trasladado al Servicio de Planificación la necesidad de profundizar en el análisis de generar instrumentos que potencien esta herramienta.		
Resultados de seguimiento:	Desde Coordinación Técnica se ha planteado la idoneidad de establecer objetivos de satisfacción y, en su caso, mejora de percepción en relación de las encuestas del SIGC-SUA.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	21-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	El % de participantes satisfechos en acciones formativas presenta una tendencia negativa de tres años (92%-88%-81%). Si bien el margen de actuación puede ser limitado, la capacidad para identificar mejoras y proponerlas donde corresponda pudiera frenar la tendencia negativa.		
Actuaciones realizadas:	Se ha introducido en el orden del día para analizarlo en la Comisión de Formación.		
Resultados de seguimiento:	Compromiso de análisis en la próxima reunión de la Comisión de Formación de la Universidad de Jaén.		
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	22-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	En línea con lo anterior, se recomienda realizar un breve análisis o comentario en aquellos casos de tendencias negativas de indicadores pese a cumplirse con el valor objetivo.		
Actuaciones realizadas:	Se realizará, en la medida de lo posible, en sucesivos informes por parte de este Servicio.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso.		

Código:	23-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	Respecto a la actividad de Acción Social, no incluida en el alcance de certificación, se recomienda recoger su planteamiento de objetivos y posibles indicadores relevantes en el informe de seguimiento de proceso, con el fin de ir formalizando el sistema de gestión de aspectos vinculados a responsabilidad social.		
Actuaciones realizadas:	No entiendo la vinculación realizada por la auditoría externa entre los conceptos de acción social y responsabilidad social.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede.		



5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	100-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	Actualmente tras el desarrollo de la aplicación de gestión de la formación, no se emiten los certificados de actividad formativa, si no que se aporta la información a la aplicación Hominis a través de la que el usuario puede comprobar los cursos realizados. No parece razonable mantener el indicador I.[PC 05.22]-15. Porcentaje de certificados elaborados en el plazo máximo de 30 días desde la finalización de la actividad formativa, por lo que se recomienda su revisión.		
Actuaciones realizadas:	Se ha suprimido el indicador. No se considera relevante medir la actividad de certificación formativa		
Resultados de seguimiento:	Se verifica la eliminación del indicador objeto de recomendación de la documentación del proceso.		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	101-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	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 quejas recibidas, con independencia del sentido de la resolución de la misma.		
Actuaciones realizadas:	Se han cumplido durante el año 2016 los plazos con la excepción de un caso por falta de delimitación de competencias.		
Resultados de seguimiento:	Se ha revisado la actividad de respuesta a las quejas/sugerencias del Servicio de Personal y Organización Docente. Se constata el decidido compromiso del responsable del mismo de atender la respuesta y resolución en plazo.		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	102-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas post-servicio.
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	Se valora positivamente cómo se desarrollan y aumentan las herramientas de percepción de los usuarios de los diferentes servicios que presta el Servicio. Se anima a poner en marcha e incluir en la documentación del proceso clave PC05 las encuestas post-servicios pendiente de desarrollo (Acción social y Emisión de certificados POD), lo que aportará el grado de satisfacción de la prestación de ambos servicios, como elemento de valoración de posibles mejoras.		
Actuaciones realizadas:	La encuesta postservicio de acción social se encuentra activada desde octubre de 2015 y la de certificación docente formalizada desde 2015		
Resultados de seguimiento:	Se verifican los extremos de la actuación indicada.		
Verificación, si procede:	Implantada.		



Código:	103-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	1.- Se recomienda, dado que no se ha revisado el flujograma del proceso PC05.11. Gestión de la organización docente durante el ciclo de gestión 2015, como se había planteado en el anterior informe de auditoría interna anual del ciclo 2014 (5/02/2015), abordar esta cuestión, de modo que se refleje gráficamente la realidad de la gestión del mismo con las actividades y los registros asociados necesarios.		
Actuaciones realizadas:	No se ha realizado ninguna actuación.		
Resultados de seguimiento:	Se está a la espera de propuesta de modificación del flujograma.		
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	104-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	2.- Se recomienda a consideración de la Unidad el reflejo de la gestión del Portal de Formación en la secuencia de actividades del flujograma (PC05.22 Gestión de la formación del personal de administración y servicios).		
Actuaciones realizadas:	Se analizó su improcedencia dado que todo el flujograma se tramita en el ámbito de la plataforma informática.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede.		

Código:	105-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas Post-servicio
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		
Descripción:	1.- Se recomienda, dado que no se ha desarrollado e incluido en la documentación del proceso SIGC-SUA ninguna encuesta postservicio en el proceso PC05.11. Gestión de la organización docente, tal y como se había planteado en ciclo de gestión anterior, abordar esta implantación, lo que sin duda contribuirá a evidenciar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Personal y Organización Docente en este ámbito de gestión.		
Actuaciones realizadas:	No se considera pertinente.		
Resultados de seguimiento:	La encuesta postservicio de acción social se encuentra activada desde octubre de 2015 y la de certificación docente formalizada desde 2015		
Verificación, si procede:	Implantada.		

Código:	106-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas Post-servicio
Proceso:	PC 05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.		
Unidad/es:	Servicio de Personal y Organización Docente		



Descripción:	2.- Dado que, como resultado de la implantación de la propuesta de mejora 35-2015 se ha diseñado e implantado una nueva encuesta post-servicio (Acción social) de la que a fecha de auditoría se han podido comprobar los resultados de la misma en el actual ciclo de gestión 2015, se recomienda incluir dicha encuesta en el sistema general de encuestas a través de su solicitud en el próximo informe de seguimiento del proceso.
Actuaciones realizadas:	Nos parece apropiado la inclusión de la encuesta en el sistema general
Resultados de seguimiento:	Pendiente de formalizar en el correspondiente informe de seguimiento del proceso.
Verificación, si procede:	En proceso.

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

No procede

6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>El análisis del nivel de despliegue e implantación en el ciclo de gestión 2015 de las propuestas de mejora y seguimiento de actuaciones de auditoría interna 2014 se encuentra a fecha de auditoría en desarrollo por parte del SPOD.</p> <p>Una vez finalizada la presente auditoría interna 2016, sus resultados serán valorados por la Unidad y analizados e incluidos en el correspondiente informe de seguimiento de procesos. No obstante, de forma global se valora positivamente el resultado de las mejoras y actividades relacionadas con las recomendaciones de auditoría implantadas en relación con los resultados positivos del ciclo de gestión.</p> <p>Los mecanismos de alineación del sistema de información del SPOD con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones del equipo de calidad de la Unidad y se formaliza en los informes de seguimiento.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se valora positivamente cómo el SPOD analiza los resultados de las mejoras incorporadas a los procesos con las herramientas que les proporciona su sistema de información, del análisis de cuyos resultados igualmente extraen las propuestas que se implementarán para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA 2017.</p>

**7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.**

RECURSO	Verificación	Observaciones
Bolsa Sustituciones PDI	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través del expediente auditado de solicitud participación en bolsa de sustituciones de L.P., en la bolsa de sustituciones del Área de conocimiento Análisis Geográfico (código 10), correspondiente a la Resolución de 20 de mayo de 2016, del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica de apertura de bolsa de sustituciones para el curso académico 2016/17.