


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	09/02/17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No disponen de No conformidades Internas.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Departamento de Biología Experimental Valor alcanzado 93%.</p> <p>Se informa por parte del responsable de la Unidad, que el indicador de este departamento no está medido en su totalidad, en el informe de seguimiento de los indicadores aparece 27 justificaciones totales, en plazo 25 y fuera de plazo 2.</p> <p>Para este departamento por sus características, mayor carga de trabajo, evidenciado en los indicadores de gestión, que supera a las demás unidades departamentales, se ha acometido medidas de refuerzo en materia de personal de forma provisional, que no ha permitido solucionar el problema.</p> <p>La Unidad va a proponer como mejora una nueva estructura organizativa que pueda resolver de forma definitiva esta cuestión.</p>
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<p>No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado julio- diciembre 2016, es un indicador que evidencia la buena gestión que realiza la Unidad.</p> <p>En el Ciclo 2016 no se ha gestionado ninguna actuación de información directa de clientes.</p>



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.	Se verifica e grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, con el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 implantada, 3 en proceso y 3 no procede actuaciones. Propuestas de mejora: 1 no implantada y 1 no procede actuaciones.
--------------------	--

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.	La Unidad utiliza los resultados de los indicadores para controlar y realizar el seguimiento del proceso, analizan los resultados y establecen mejoras cuando procede.
--------------------	--

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: Tablas de registros de indicadores - Apoyo a la actividad investigadora y transferencia R.I.
--------------------	---

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE	PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.		
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.	09/02/2017 a las 9 h.		
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	Auditor/a coordinador/a de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno.		
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Joaquín Segura Martín
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	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.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	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".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	



4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	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.	Todos las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.
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.	Todos las Unidades con participación en el SIGC-SUA.
7.- Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	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.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
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	PC07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura Martín. Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 09/02/2017 en las dependencias del Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

Evidencias. Actividades de verificación.

Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso a través del Proyecto de Investigación AYA 2010-155001. Se consulta tabla de registros de indicadores-Apoyo a la actividad investigadora y transferencia R.I., fecha de envío de la justificación al Servicio de Gestión de la Investigación 25/01/16, siendo la fecha tope establecida el 28/01/16.

Se consulta correo electrónico del Servicio de Gestión de la Investigación de fecha 07/01/16 solicitando a las Unidades Departamentales envío de justificaciones, con listado de ayudas a justificar donde figura el Proyecto de investigación con la fecha tope para el envío de la documentación, 28/01/16.

Con fecha 25/01/16 se envía por correo electrónico la documentación de la justificación por el Responsable de Gestión del Departamento, en plazo.

2.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través del Requerimiento documental BIA2011-23271. Se consulta tabla de registros de indicadores-Apoyo a la actividad investigadora y transferencia R.I, fecha de envío de la justificación al Servicio de Gestión de la Investigación 05/02/16, siendo la fecha tope establecida el 10/02/16

Se consulta correo electrónico del Servicio de Gestión de la Investigación de fecha 01/02/16 solicitando a la Unidad Departamental envío de la justificación, donde figura la fecha tope establecida para el envío, antes del 10 de febrero 2016

Con fecha 05/02/16 se envía por correo electrónico la documentación de la justificación por el Responsable de Gestión del Departamento, en plazo.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados



3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
<p>I.[PC 07.112]-08 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.</p> <p>4.- Tramitación económica-administrativa del 90% de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora en el plazo establecido por su normativa reguladora.</p>	>=90%	Continua	99,21		<p>Departamento de Biología Experimental Valor alcanzado 93%.</p> <p>Se informa por parte del responsable de la Unidad, que el indicador no está medido en su totalidad, en el informe de seguimiento de los indicadores aparece 27 justificaciones totales, en plazo 25 y fuera de plazo 2.</p> <p>Para este departamento por sus características, mayor carga de trabajo, evidenciado en los indicadores de gestión, que supera a los demás unidades departamentales, se han acometido medidas de refuerzo en materia de personal de forma provisional, que no ha permitido solucionar el problema.</p> <p>La Unidad va a proponer como mejora una nueva estructura organizativa que pueda resolver de forma definitiva esta cuestión.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la medición del indicador, el cumplimiento del objetivo y el compromiso de calidad asociado.</p> <p>Observación: Departamento de Biología Experimental Valor alcanzado 93%.</p> <p>Se informa por parte del responsable de la Unidad, que el indicador no está medido en su totalidad, en el informe de seguimiento de los indicadores aparece 27 justificaciones totales, en plazo 25 y fuera de plazo 2.</p> <p>Para este departamento por sus características, mayor carga de trabajo, evidenciado en los indicadores de gestión, que supera a los demás unidades departamentales, se han acometido medidas de refuerzo en materia de personal de forma provisional, que no ha permitido solucionar el problema.</p> <p>La Unidad va a proponer como mejora una nueva estructura organizativa que pueda resolver de forma definitiva esta cuestión.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado julio- diciembre 2016



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	La Unidad no trató mejoras derivadas de la información directa de clientes.				

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.

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	151-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	I.[PC 07.112]-08 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. Se recomienda, a la vista de los resultados históricos del indicador y una vez se disponga de los definitivos en este ciclo de gestión, que se valore por la unidad el ajuste del valor objetivo a la capacidad real del proceso.		
Actuaciones realizadas:	Se han revisado los valores objetivos y de momento continúan igual. Desde la unidad se considera que son correctos. Esto es debido a que al realizar la segmentación por Departamento de los mismo sería muy difícil de cumplir con algún valor objetivo, que cuando los datos son generales de la Unidad se cumplen sin problemas, por ejemplo si se contabilizan 300 justificaciones aunque no se cumplan en 15 seguiríamos teniendo un valor dentro de la normalidad pero en el caso del valor segmentado por Dpto. si realiza 2 justificaciones en el momento que tenga problemas en 1 el porcentaje bajaría al 50% muy por debajo del valor objetivo, y sería un problema puntual de un Dpto. que no tiene mucha incidencia en el valor total.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede, tras el análisis realizado por la unidad.		

Código:	152-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		



Descripción:	Ante la falta de sugerencias para la mejora por parte de los usuarios, se recomienda para su valoración por la Unidad, la implantación de otras vías de información directa de clientes como por ejemplo grupos focales, reuniones, entrevistas... que le permita reunir información sobre sus necesidades y expectativas y evaluar el grado de cumplimiento de las mismas y en su caso la realización de mejoras en la prestación de servicios.
Actuaciones realizadas:	Con respecto a esta incidencia indicar que normalmente la retroalimentación de clientes es directa ya que nuestro trabajo es de comunicación directa con los profesores (clientes) de nuestro Departamento. Y por tanto no tenemos constancia de las misma con la excepción de las encuestas de satisfacción que como se puede comprobar tenemos una alto grado de satisfacción.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	No procede, la unidad realiza reuniones internas con el personal de gestión de la Unidad donde ponen de manifiesto posibles mejoras, acuerdos etc., en cuanto información directa de clientes no se han planteado ninguna.

Código:	153-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	<p>IT.[PC 07.112]-02 Tutorial de envío de información al investigador</p> <p>1.- Con carácter general se recomienda a valoración de la Unidad, la actualización de la IT, en cuanto al tutorial para dejar constancia de los correos debido a la implantación de otras herramientas de gestión de correos en la UJA.</p> <p>2 - Unidades: Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría. Didáctica Expresión Musical, Plástica y Corporal.</p> <p>Si bien se verifica la conformidad de la gestión de la Instrucción Técnica, se recomienda cumplir con los plazos de aviso establecidos en la misma.</p> <p>Biología Experimental</p> <p>Si bien se realizan comunicaciones verbales y se entrega los estados de gastos a los responsables de actividades investigadoras, se recomienda aplicar la sistemática de avisos a los investigadores responsables y su constancia, tal y como se establece la Instrucción Técnica.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se vuelve a recordar a todos los miembros de la Unidad la realización del aviso con antelación a la finalización de los procesos y que existe un tutorial de cómo realizarlos en nuestra pag. Web en la reunión mantenida el pasado 5 de mayo. Con respecto a Biología Experimental este Departamento está teniendo muchos problemas, el administrativo que lleva varios años en el Dpto. ha solicitado una reducción horaria y han contratado a varios interinos durante los últimos meses por lo que si ya existían problemas ahora se han acrecentado. Como se ha indicado anteriormente durante los últimos 2 trimestres no han incluido indicadores de este Departamento. Ya se ha planteado la		



	solución que consideramos de la Unidad.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso.

Código:	154-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios.
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad realizar actuaciones que aseguren la constancia de la fecha requerida para la presentación de las subsanaciones de las justificaciones de investigación.		
Actuaciones realizadas:	Se solicita Roberto Fornes que además de realizar reuniones generales con el responsable de Unidad nos envíen un correo con la fecha límite de entrega de documentación. Para evitar situaciones en las que la fecha se comente de forma verbal como ocurrió en una reciente reunión con Investigación, de la cual no quede evidencia.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	155-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	I.[PC 07.112]-08 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. Se recomienda para su consideración y valoración de la Unidad la posibilidad de segmentación del indicador, separando subsanaciones de justificaciones periódicas y de cierre de proyecto.		
Actuaciones realizadas:	No se considera el cambio necesario ya que supondría un trabajo extra que no aportaría nada relevante como indicador.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede		



Código:	156-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	Se recomienda respecto a la información directa de clientes, disponer de evidencias que demuestren esta gestión y su aplicación a la mejora continua.		
Actuaciones realizadas:	Con respecto a esta incidencia indicar que normalmente la retroalimentación de clientes es directa ya que nuestro trabajo es de comunicación directa con los profesores (clientes) de nuestro Departamento. Y por tanto no tenemos constancia de las misma con la excepción de las encuestas de satisfacción que como se puede comprobar tenemos una alto grado de satisfacción.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso, no se han identificado acciones derivadas de la información directa de cliente.		

Código:	157-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad que en el caso que se realicen mejoras derivadas de las encuestas, se visualicen a los usuarios y que estas son debidas a los resultados de las encuestas como herramienta de mejora.		
Actuaciones realizadas:	Es muy difícil tener evidencias de realizar esto debido a la estructura de la Unidad puestos individualizados y la relación directa con los clientes.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso, no se han identificado acciones de mejora derivadas de las encuestas		



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

Código:	57-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos/Indicadores.		
Proceso:	PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.				
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación				
Descripción de la mejora:	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.				
Causa para su implantación:	Evitar errores en la toma de datos manuales				
Objetivo de la mejora:	Aumentar la fiabilidad de los datos				
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad				
Responsable de implantación:	Los miembros de la Unidad				
Previsión de resultados:	Aumentar la fiabilidad de los datos				
Grado de prioridad:	Media				
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:		
Descripción de resultados obtenidos:	Durante el año 2016 no se han realizado avances en esta propuesta seguimos probando con los indicadores económicos y la aplicación Universitas XXI. No se ha encontrado ninguna solución que suponga un avance en la forma que tenemos de recoger los datos actuales				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada				

Código:	58-2016	Naturaleza de la mejora:	Repositorio documental.		
Proceso:	PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.				
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación				
Descripción de la mejora:	Iniciar los trámites para la elaboración de un repositorio en el que se incluyan las facturas y las órdenes de pago y tengan acceso a él, los Servicios de Asuntos Económicos, Contratación, Gestión de la Investigación, Archivo General y la UNAD.				
Causa para su implantación:	Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación				
Objetivo de la mejora:	Facilitar el acceso a la información				
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad				
Responsable de implantación:	Los miembros de las Unidades implicadas				



Previsión de resultados:	Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación		
Grado de prioridad:	Largo plazo		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2016
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha creado un grupo de trabajo interservicios, y después de ver los distintos problemas que existían para la constitución del repositorio de momento, se considera que no es necesario crear un repositorio global para incluir toda la documentación en un único expediente.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	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.
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.	La Unidad utiliza los resultados de los indicadores para controlar y realizar el seguimiento del proceso, analizan los resultados y establecen mejoras cuando procede.
Valoración de auditoría	La Unidad utiliza los resultados de los indicadores para controlar y realizar el seguimiento del proceso, analizan los resultados y establecen mejoras cuando procede.

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
Tablas de registros de indicadores - Apoyo a la actividad investigadora y transferencia R.I.	Sí	Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados en la gestión del proceso