



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.	
PROCESO CLAVE	PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	12-03-2108
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea (Auditor coordinador del proceso)</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedro M. Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC05.11. Gestión de la organización docente.</li> <li>▪ PC05.12. Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna.</li> <li>▪ PC05.13. Gestión de la provisión de puestos de trabajo.</li> <li>▪ PC 05.21. Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal.</li> <li>▪ PC05.22. Gestión de la formación del personal de administración y servicios.</li> <li>▪ PC05.23. Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.</li> </ul>

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL	
<b>3.- Indicadores.</b> 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"> <li>▪ 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, con la siguiente excepción.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>La excepción la vuelve a constituir el indicador <i>I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes</i>, junto con el compromiso de calidad asociado. Sin embargo, se constata que el incumplimiento no ha tenido como efectos el retraso del pago de las nóminas en las fechas determinada por la Universidad. Al respecto la Unidad ha realizado el análisis, determinadas las causas e identificadas las acciones de mejora.</p> <p>Se recomienda valorar la continuidad del valor del objetivo del indicador y del compromiso que, si bien, ha de formularse en términos del valor de gestión aportado, puede ajustarse considerando el cumplimiento efectivo de los compromisos institucionales del pago de las nóminas.</p>
<b>4.- Quejas y sugerencias.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica el seguimiento de las quejas (1) recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
<b>7.- Verificación de la realización de las encuestas</b> correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la realización de la encuesta general EG-08-PC05 con mejora del indicador de participación y de los valores de satisfacción global y percepción de la mejora, si bien no se alcanza el objetivo de 4,5.</li> <li>▪ Se verifica la realización de las encuestas post-servicio EP-16-PC05. EP-17-PC05. Aunque está pendiente por la Unidad los cálculos globales.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	Las encuestas .EP-13-PC05. EP-12-PC05. EP-14-PC05. EP-15-PC05. Sobre satisfacción en los procesos selectivos no se han realizado en este ciclo de gestión. Por razones



	<p>internas y continuidad de valores positivos se valoró los efectos de posponer su realización al siguiente ciclo.</p> <p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer valores de objetivos ajustados a una mejora adecuada respecto a los valores obtenidos en la encuesta.</li> <li>▪ Asegurar la realización de las encuestas post servicio o, en su caso, valorar otros sistemas de obtención de información sobre percepciones.</li> </ul>
<b>8.- 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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 2 implantadas, 4 en proceso .</p> <p>Auditoría Interna: 2 implantadas, 1 en proceso.</p> <p>Propuestas de mejora: 3 en proceso.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>9.- 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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

### INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<p>PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC05.11. Gestión de la organización docente.</li> <li>▪ PC05.12. Gestión del acceso a la función pública y la promoción interna.</li> <li>▪ PC05.13. Gestión de la provisión de puestos de trabajo.</li> <li>▪ PC 05.21. Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal.</li> <li>▪ PC05.22. Gestión de la formación del personal de administración y servicios.</li> <li>PC05.23. Seguimiento administrativo del desarrollo profesional.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedro M. Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea (Auditor coordinador del proceso)</li> </ul>

### 3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	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	X		Medición anual: 51 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. <b>Compromiso de calidad</b> 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%	X		Medición anual: 100% <b>Compromiso de calidad cumplido</b>
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. <b>Compromiso de calidad</b> 2.- El 95% de los certificados sobre Plan de Ordenación Docente, serán elaborados en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud	>=95%	X		Medición anual: 100% <b>Compromiso de calidad cumplido</b>
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%	X		Medición anual: 0%
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%	X		Medición anual: 0%
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%	X		Medición anual: 0%
I.[PC 05.21]-07 Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	<=2%	X		Medición anual: 0%
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%	X		Medición anual: 0%
I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes. <b>Compromiso de calidad</b> 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.	>=75% hasta el día 25 de cada mes		X	Medición anual: 42% <b>Compromiso de calidad incumplido</b>
I.[PC 05.21]-10 Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.	<=3%	X		Medición anual: 0%



I.[PC 05.21]-11 Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	<=3%	X		Medición anual: 0,23%
I.[PC 05.21]-12 Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación. <b>Compromiso de calidad</b> 4.-El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que corresponda su liquidación.	>=95%	X		Medición anual: 100% <b>Compromiso de calidad cumplido</b>
I.[PC 05.22]-13 Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	NP	X		Medición anual: 43,70% Coincidente con año anterior
I.[PC 05.22]-14 Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	NP	X		Medición anual: 91,54%
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%	X		Medición anual: 100%
I.[PC 05.23]-16 Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables. <b>Compromiso de calidad</b> 6.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	>=95%	X		Medición anual: 96% <b>Compromiso de calidad cumplido</b>
I.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen. <b>Compromiso de calidad</b> 7.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	>=95%	X	Medición anual: 81,94%	Medición anual: 96% <b>Compromiso de calidad cumplido</b>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la medición de los indicadores del proceso y la consecución, general, de los valores de los objetivos y de los compromisos de calidad asociados.</p> <p>La excepción la vuelve a constituir el indicador <i>I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes</i>, junto con el compromiso de calidad asociado. Sin embargo, se constata que el incumplimiento no ha tenido como efectos el retraso del pago de las nóminas en las fechas determinada por la Universidad. Al respecto la Unidad ha realizado el análisis, incluido en el análisis de riesgos que está realizado la Unidad, y determinado las causas (cambios y complejidad en el sistema, interoperabilidad plena nueva plataforma de gestión), así como acciones (refuerzo de personal, nuevo tipo de puesto de carácter técnico).</p> <p>Se recomienda valorar la continuidad del valor del objetivo del indicador y del compromiso que, si bien, ha de formularse en términos del valor de gestión aportado, puede ajustarse considerando el cumplimiento efectivo de los compromisos institucionales del pago de las nóminas.</p>			



### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 4.- Quejas y Sugerencias

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	
1	X					No se especifican
<b>Valoración de auditoría</b>	La naturaleza de la queja está referida a la omisión de publicación de documentos de procesos selectivos. La respuesta incluye la posibilidad de acceso.					

El Servicio de Personal no ha recibido sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

#### 7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio</b>	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG-08-PC05. PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RRHH.  EP-16-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Organización. EP-17-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Formadores-Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EG-08-PC05. Se verifica realización. Mejora el indicador de participación (Tasa de respuesta óptima 100%). Mejora se los valores de satisfacción global y percepción de la mejora (4,08 y 3,91 respectivamente). Los objetivos se establecieron en el valor de 4,5.</li> <li>▪ EP-16-PC05. EP-17-PC05. Se verifica realización. Pendiente por la Unidad de los cálculos globales.</li> </ul>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Las encuestas .EP-13-PC05. EP-12-PC05. EP-14-PC05. EP-15-PC05. Sobre satisfacción en los procesos selectivos no se han realizado en este ciclo de gestión.</p> <p>La Unidad se encuentra en proceso de incorporación de nuevos responsables de secciones y están realizando revisión de los sistemas y procesos de trabajo. Por otro lado la secuencia indicaba la obtención de datos de satisfacción con valores superiores a 4 en todos los ciclos, por lo que se valoró los efectos de posponer su realización al siguiente ciclo.</p> <p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer valores de objetivos ajustados a una mejora adecuada respecto a los valores obtenidos en la encuesta.</li> <li>▪ Asegurar la realización de las encuestas post servicio o, en su caso, valorar otros</li> </ul>



sistemas de obtención de información sobre percepciones.

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

### 8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

<b>Código:</b>	18-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	El porcentaje de expedición de órdenes de pago de nómina hasta el 25 de cada mes ha bajado por debajo del valor de control del 75% al 33% actual, debido a cambios en el sistema de cotizaciones de la Seguridad Social. Se recomienda tener presente esta situación en el análisis de riesgos y oportunidades previsto para la adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se está realizando de acuerdo con la metodología de adaptación del SIGG-SUA a la nueva norma.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada implantación		

<b>Código:</b>	19-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda revisar la métrica del indicador, 14 "Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión de la acción formativa", ponderando en función del número de participantes. En la actualidad que cada curso tiene el mismo peso en el resultado final, indistintamente del dispar número de participantes (entre 0 y 49).		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	El indicador general es sólo orientativo. Cada curso se valora individualmente. Se estudia la posibilidad de disponer de indicadores sementados por agrupación de cursos según niveles de satisfacción		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso de implantación		

<b>Código:</b>	20-2017	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	El % de participantes satisfechos (PC 05.22-15) respecto a la gestión y organización de acciones formativas presenta una tendencia negativa de tres años (92%-88%-81%-79%). Si bien el margen de actuación puede ser limitado, se recomienda tratar de identificar mejoras y proponerlas donde corresponda pudiera frenar la tendencia negativa.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se revisa el sistema de cálculo en el indicador		

<b>Resultados de seguimiento:</b>	Valor año 2017 superior a 91%
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada en su totalidad

## 8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

<b>Código:</b>	<b>59-2017-AIS-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	<p>Acciones de mejora para el cumplimiento de objetivos</p> <p><b>AIS:</b> 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> <p><b>AIA:</b> 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.</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Indicador 21-09. Se incrementó el número de efectivos dedicados a esta actividad. Indicador 22-15. Se adecuó al nuevo sistema informático. Indicador 23-17. El incumplimiento del indicador por un problema ajeno a esta Unidad.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Indicador 21-09. El indicador se ha elevado 10 puntos pero muy por debajo del objetivo. Indicador 22-15. Valor actual 100%. Indicador 23-17 valor superior al objetivo		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad indicadores 22-15 y 23-17. Indicador 05.21. En análisis. En proceso de Implantación.		

<b>Código:</b>	<b>60-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha profundizado en ellas.		



<b>Resultados de seguimiento:</b>	Implantado
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado

<b>Código:</b>	<b>61-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	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). Sugerencia nº 2016/000172, de 28/06/2016.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Durante 2017, salvo error de apreciación, se ha cumplido con los plazos establecidos en el sistema de gestión		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado		

### 8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

<b>Código:</b>	43-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de personal y Organización Docente		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación firma digital con Vicerrectorado de Profesorado y Gerencia		
<b>Causa para su implantación:</b>	Evitar disfuncionalidades en el proceso de firma		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Agilización en la tramitación de los procedimientos		
<b>Recursos previstos:</b>	No necesarios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefes de sección		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación en todos los procedimientos que generen elevado volumen documental		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta/Media/Baja (según proceda) media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha implantado en algunos procesos selectivos, reconocimiento de méritos docentes, certificaciones...		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación		



<b>Código:</b>	44-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de personal y Organización Docente		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Analizar, y en la medida de lo posible, implantar un nuevo sistema telematizado de gestión de los méritos docentes		
<b>Causa para su implantación:</b>	Insatisfacción con el procedimiento actualmente implantado		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anterior.		
<b>Recursos previstos:</b>	Ninguno. Colaboración SCI		
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Previsión de resultados:</b>	Sistema analizado/implantado		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta/Media/Baja (según proceda) media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha realizado el diseño del proceso telematizado, así como su revisión operativa con el Servicio de Informática, estando prevista para este ciclo su plena activación.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación		

<b>Código:</b>	45-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Preguntas Más Frecuentes
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de personal y Organización Docente		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Creación de espacios alojados en la Web de la unidad en materia de Preguntas Más Frecuentes en las actividades vinculadas a control horario, bolsas de empleos y gestión de licencias y permisos.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Encuesta satisfacción usuarios		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anteriores.		
<b>Recursos previstos:</b>	Ninguno. Colaboración SCI		
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Previsión de resultados:</b>	Sistema analizado/implantado		



<b>Grado de prioridad:</b>	Alta/Media/Baja (según proceda) media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se descarta la vinculada a control horario por cambio del sistema. Se encuentra en desarrollo el vinculado a bolsa de empleo PDI. No se han realizado actuaciones en materia de licencias y permisos		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación. Se modifica parte de la acción de mejora por cambio del sistema de control de presencia.		

### 9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>