


**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	20/03/19
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedro M. Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)**

(Objetivo 3). <b>Indicadores.</b> Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
<b>Valoración.</b>	<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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<p>1.- I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes. Valor Objetivo <math>\geq 75\%</math> hasta el día 25 de cada mes. Resultado 66 %</p> <p>Compromiso de Calidad</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> <p>La Unidad tiene identificadas las causas del incumplimiento, si bien ha optado según lo establecido en la ficha de observaciones de auditoría interna número 57, <b>“por mantener un año más los valores de este indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicado”</b></p> <p>No obstante, en caso de persistir el incumplimiento en el próximo ciclo, <b>se remite a la recomendación realizada en el ciclo 2017.</b> “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. 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> <p>2.- I.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen. Valor Objetivo <math>\geq 95\%</math>. Resultado 91,13%</p> <p>Compromiso de Calidad</p> <p>6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.</p>



	<p>La Unidad, si bien se identifican las causas del incumplimiento y prevé que con la incorporación de dos personas se cumpla el objetivo del indicador y el compromiso de calidad, se recomienda con carácter general que cuando se produzcan incumplimientos y se realicen mejoras, que sea la propia Unidad la que utilice las herramientas que nos <b>proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora y realizar el seguimiento de su eficacia.</b></p>
<b>(Objetivo 4). Compromisos de calidad.</b> Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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. Resultado 2017: 42%. Resultado 2018: 66%</li> </ul> <p>La Unidad ha mejorado la desviación del resultado y ha optado por mantener el objetivo del indicador, con las mejoras en la gestión realizadas y la previsión de incremento de plantilla incidirán en la mejora de los resultados.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este ciclo de gestión se ha vuelto a incumplir el compromiso de calidad, se remite a la recomendación efectuada en el indicador I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.</li> </ul>
<b>(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés</b>	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y, en su caso, las mejoras realizadas.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	
<b>(Objetivo 6). 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: 1 implantada Auditoría Interna: 1 implantadas, 2 en proceso, 1 no procede. Propuestas de mejora: 4 implantadas, 1 en proceso, 1 No implantada.</p>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<b>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	
<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se valora positivamente los resultados de satisfacción en las encuestas de la Unidad que se sitúan por encima de los valores objetivos, si bien se apunta como riesgo las tendencias decrecientes que se presentan en algunas de las medias de satisfacción lo que, en algunos casos, deriva en el incumplimiento de los objetivos, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar las posibles causas</li> </ul>



	<p>a fin de detectar acciones de mejora que incidan en la recuperación del indicador y/o fije los objetivos de mejora ajustándolos al comportamiento del indicador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la encuesta EP-65-PC05 CERTIFICACIONES DOCENTES, no ha sido posible verificar ni los resultados de la tasa de participación ni el cumplimiento de objetivos, por lo que se recomienda que la Unidad establezca las medidas que posibiliten su valoración.</li> <li>▪ Siguen sin realizarse Las encuestas .EP-13-PC05. EP-12-PC05. EP-14-PC05. EP-15-PC05. relativas a la satisfacción en los procesos selectivos, por lo que se vuelve a recomendar la necesidad de establecer mecanismos que garanticen su desarrollo o se estudie la conveniencia de implementar otros sistemas de retroalimentación con los grupos de interés.</li> </ul>
--	--

### INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	<b>PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>
<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>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

### (Objetivo 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.
		Si	No	
I.[PC 05.11]-01 Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	<=80 días	X		Valor anual: 57



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
<p>I.[PC 05.11]-02 Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.</p> <p><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.</p>	>=95%	X		Valor 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><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</p>	>=95%	X		Valor 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%	X		Valor 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%	X		Valor anual: 0



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
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		Valor anual: 0
I.[PC 05.21]-07 Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	<=2%	X		Valor 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		Valor 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	Valor anual: 66 %
I.[PC 05.21]-10 Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.	<=3%	X		Valor anual: 0
I.[PC 05.21]-11 Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	<=3%	X		Valor anual: 0,16



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
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		Valor anual: 100
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		Valor anual: 100
I.[PC 05.23]-16 Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.  <b>Compromiso de Calidad</b> 5.-Tramitación del 95% de certificaciones en el plazo de dos días hábiles desde su petición por los usuarios.	>=95%	X		Valor anual: 98,29%
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> 6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.	>=95%		X	Valor anual: 91,13%


**Valoración de auditoría**

Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.

1.- I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes. Valor Objetivo  $\geq 75\%$  hasta el día 25 de cada mes. Resultado 66 %

Compromiso de Calidad

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.

La Unidad tiene identificadas las causas del incumplimiento, que se transcribe a continuación:

“Implantación del nuevo sistema de gestión de las cotizaciones implantado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social que ha supuesto una modificación del programa de gestión Universitas XXI por parte de la empresa suministradora OCU. Estos cambios han supuesto la concatenación de errores en los parámetros de cálculo no imputables a nuestro Servicio sino a errores de parametrización del sistema y que sólo pueden ser corregidos por OCU. Por tanto, este factor externo ha determinado el incumplimiento de los valores vinculados al indicador. Esta problemática se ha producido en todas las universidades andaluzas y a fecha actual ya se ha estabilizado el sistema. A ello se une que en cuatro mensualidades (enero, mes donde se localiza Semana Santa, agosto y diciembre) los días laborales se reducen un 25%, y en otros dos se trabaja en horario de jornada reducida. Este decremento de potencial actividad laboral sigue condicionando de manera evidente el cumplimiento del este indicador. Como ya se ha señalado en el informe de riesgos de esta unidad, un incremento de la plantilla, ya propuesto, y un análisis de las causas y opciones posibles pueden incidir favorablemente en la evolución de este indicador, que como se observa en el histórico ya se ha producido.

En todo caso el incumplimiento de este indicador no ha conllevado el retraso en el abono de las nóminas. En reunión con el grupo de trabajo se decide mantener este indicador con su actual estructura durante este año 2019 que con la actual plantilla y desarrollo del proceso de gestión consideramos poder alcanzar el valor objetivo”.

La Unidad ha optado según lo establecido en la ficha de observaciones de auditoría interna número 57, **“por mantener un año más los valores de este indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicado”**

La Unidad ha optado según lo establecido en la ficha de observaciones de auditoría interna número 57, **“por mantener un año más los valores de este indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicado”**

No obstante en caso de persistir el incumplimiento se remite a la recomendación realizada en el ciclo 2017 “. 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.



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.





## Valoración de auditoría

No obstante en caso de persistir el incumplimiento se remite a la recomendación realizada en el ciclo 2017 “. 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.

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.

2.- I.[PC 05.23]-17 Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.  
Valor Objetivo  $\geq 95\%$ . Resultado 91,13%

Compromiso de Calidad

6.-Tramitación del 95% de hechos administrativos con efectos económicos reconocidos en el mes en que se producen.

La Unidad tiene identificadas las causas del incumplimiento, que se transcribe a continuación:

“La disfunción se produjo en el reconocimiento de trienios del mes de septiembre por exceso de carga de trabajo (nuevas contrataciones de profesorado) y reducción de la plantilla del Servicio. La incorporación de dos nuevos efectivos auguran que la causa de esta desviación se corrija

La Unidad, si bien se identifican las causas del incumplimiento y prevé que con la incorporación de dos personas se cumpla el objetivo del indicador y el compromiso de calidad, se recomienda con carácter general que cuando se produzcan incumplimientos y se realicen mejoras, que sea la propia Unidad la que utilice las herramientas que nos **proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora y realizar el seguimiento de su eficacia.**

**NOTA:** Se mantiene la auditoría de los indicadores asociados al proceso de ordenación académica hasta que se realice la revisión general del SIGC-SUA a la adaptación de la nueva RPT, lo que se establecerá como objetivo para el siguiente ciclo de gestión.



### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

**(Objetivo 4). Compromisos de calidad.** Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
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	42%		X	Valor anual 2018: 66%

<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este ciclo de gestión se ha vuelto a incumplir el compromiso de calidad, se remite a la recomendación efectuada en el indicador I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.</li> </ul>
--	---

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

#### (Objetivo 5). 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	
Número de quejas (5)	X					
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica el seguimiento de las quejas recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y, en su caso, las mejoras realizadas.					

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	
Número de sugerencias (1)	X					
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica el seguimiento de las sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y, en su caso, las mejoras realizadas.					

**(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.**

**6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.**

<b>Código:</b>	14-2017-AEA	<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 el valor objetivo del indicador de “porcentaje expedición de órdenes de pago de la nómina hasta el 25 de cada mes”. El valor de referencia pudiera ser demasiado exigente debido a la existencia de días no laborables. Hasta el momento no se ha conseguido su cumplimiento (el valor a alcanzar es un 75% y el resultado es un 33% en 2016 y 42% en 2017), si bien se ha analizado con detalle los motivos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha determinado mantener un año más los valores de ese indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicador		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

**6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.**

<b>Código:</b>	55-2018-AIA	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. PC 05.13 Gestión de la provisión de puestos de trabajo.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda a valoración de la Unidad reflejar en la documentación del proceso, en la fase de resoluciones provisionales y definitivas de adjudicaciones las reclamaciones o recursos que se puedan realizar contra las mismas, tal y como aparece en la fase primera respecto a resoluciones de listados de admitidos y excluidos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	No consideramos pertinente esta recomendación pues las resoluciones de listados de admitidos y excluidos las realiza el SPOD y las otras mencionadas no.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede		

<b>Código:</b>	56-2018-AIA	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. PC 05.13 Gestión de la provisión de puestos de trabajo.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal y Organización Docente		



<b>Descripción:</b>	Se recomienda a valoración de la Unidad, incluir en la documentación del proceso y en la relación de registros, las Actas de las Comisiones de Valoración, en cuanto puede ser un documento necesario para evidenciar la conformidad del proceso, de acuerdo con las especificaciones legales o las que tenga establecida el Servicio.
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se están incluyendo las actas en los expedientes. Deben incluirse en la relación de registros
<b>Resultados de seguimiento:</b>	
<b>Verificación, si procede:</b>	En proceso, pendiente de incorporar a la documentación oficial del PC05.

<b>Código:</b>	<b>57-2018-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>La excepción la vuelve a constituir el indicador I.[PC 05.21]-09 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes, 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>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha determinado mantener un año más los valores de ese indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicado		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

<b>Código:</b>	<b>58-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<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>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 internas y continuidad de valores positivos se valoró los efectos de posponer su realización al siguiente ciclo.</p> <p>Se recomienda:          Establecer valores de objetivos ajustados a una mejora adecuada respecto a los valores obtenidos en la encuesta.          Asegurar la realización de las encuestas post servicio o, en su caso, valorar otros sistemas de obtención de información sobre percepciones.</p>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se han realizado las encuestas del segundo semestre de 2018		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		



### 6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

<b>Código:</b>	63-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Firma digital
<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 lo 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>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b> dic-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Sí Méritos docente y listas de procesos selectivos		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantado		

<b>Código:</b>	64-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Nuevas acciones formativas. ASOCIADA A RIESGOS
<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>	Potenciar la participación en acciones formativas sobre administración electrónica		
<b>Causa para su implantación:</b>	Análisis de riesgos de la unidad		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Preparación proactiva ante los cambios derivados de la implantación de la administración electrónica en la UJA		
<b>Recursos previstos:</b>	No necesarios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Participación de al menos un tercio de los integrantes de la unidad en la oferta formativa sobre esta materia		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			



<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No se ha realizado			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No implantada			

<b>Código:</b>	<b>65-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna. ASOCIADA A RIESGOS	
<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 de tareas tecnificadas en la prestación del servicio			
<b>Causa para su implantación:</b>	Análisis de riesgos de la unidad			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Agilización y racionalización en la tramitación de los procedimientos			
<b>Recursos previstos:</b>	Adquisición de nuevos softwares			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Análisis de necesidades e implantación de nuevas aplicaciones			
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta/Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b>	dic-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha implantado la tramitación electrónica de méritos docentes. Se ha iniciado el proceso de implantación de una nueva aplicación de control de presencia. Se ha asistido al Foro de usuarios de empresa OCU para analizar nuevos productos informáticos en gestión de recursos humanos para evaluar su implantación en los años 2019 y 2020			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			

<b>Código:</b>	<b>66-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna. ASOCIADA A RIESGOS	
<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>	Análisis y realización de actuaciones en materia de cargas y flujos de trabajo			
<b>Causa para su implantación:</b>	Análisis de riesgos de la unidad			



<b>Objetivo de la mejora:</b>	Minimizar las posibles situaciones de descoordinación, duplicidades y desequilibrios de cargas de trabajo en algunos procesos de la unidad		
<b>Recursos previstos:</b>	No necesarios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejora clima laboral		
<b>Grado de prioridad:</b>	media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b> dic-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se mantienen reuniones al menos quincenales entre las secciones de gestión y el jefe de Servicio para analizar y distribuir las cargas de trabajo		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada		

<b>Código:</b>	67-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Análisis indicador. ASOCIADA A RIESGOS
<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>	Análisis y actuaciones sobre las desviaciones detectadas en el indicador I.[PC 05.21]-09		
<b>Causa para su implantación:</b>	Análisis de riesgos de la unidad		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Subvertir las tendencias negativas de ese indicador		
<b>Recursos previstos:</b>	No necesarios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Alcanzar el valor objetivo del Indicador o en su caso redefinirlo		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta/Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha determinado mantener un año más los valores de ese indicador confiando que la actual situación de incremento y consolidación de plantilla en el Servicio puede contribuir para alcanzar el valor objetivo del indicador		



**Verificación de resultados en auditoría, si procede:**

Implantada

<b>Código:</b>	<b>68-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Análisis indicador. ASOCIADA A OPORTUNIDADES
<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>	Reinicio en el establecimiento de propuestas de mejora en este nuevo ciclo		
<b>Causa para su implantación:</b>			
<b>Objetivo de la mejora:</b>			
<b>Recursos previstos:</b>			
<b>Responsable de implantación:</b>			
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-17	<b>Finalización:</b> dic-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han realizado propuestas de mejora para el año 2017		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada		

### 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.	Se observa un incremento de 6 puntos porcentuales en la tasa de participación con respecto a los valores registrados en el año 2017.  Los resultados de satisfacción si bien experimentan un ligero decremento, registran valores que posibilitan el cumplimiento de los objetivos.
EP-64-PC05 ACCIÓN SOCIAL	La tasa de participación registra tendencias constantes con leves variaciones.  Mismo comportamiento se observa en los resultados de satisfacción cuya tasa se posiciona por encima del valor objetivo. Sin embargo, las tendencias en la media de satisfacción no consiguen alcanzar los objetivos.
EP-65-PC05 CERTIFICACIONES DOCENTES	Los resultados de satisfacción alcanzan valores excelentes. Sin embargo, no se dispone de los datos relativos a la tasa de participación ni se han establecido objetivos por lo que no es posible verificar dicha información.





<p>EP-16-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Organización.</p> <p>EP-17-PC05 Tramitación de acciones formativas del PAS. Formadores-Desarrollo</p>	<p>La tasa de satisfacción en ambas encuestas, permite el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>La media de satisfacción en la encuesta EP-16-PC05 registra un decremento de medio punto que impide el cumplimiento del objetivo. Sin embargo, el incremento que se produce en la encuesta EP 17-PC-05 permite que el indicador alcance los objetivos y se sitúe en valores excelentes</p>
<p><b>Valoración de auditoría</b></p>	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se valora positivamente los resultados de satisfacción en las encuestas de la Unidad que se sitúan por encima de los valores objetivos, si bien se apunta como riesgo las tendencias decrecientes que se presentan en algunas de las medias de satisfacción lo que, en algunos casos, deriva en el cumplimiento de los objetivos, por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de estudiar las posibles causas a fin de detectar acciones de mejora que incidan en la recuperación del indicador y/o fije los objetivos de mejora ajustándolos al comportamiento del indicador.</p> <p>En la encuesta EP-65-PC05 CERTIFICACIONES DOCENTES, no ha sido posible verificar ni los resultados de la tasa de participación ni el cumplimiento de objetivos, por lo que se recomienda que la Unidad establezca las medidas que posibiliten su valoración.</p> <p>Siguen sin realizarse Las encuestas. EP-13-PC05. EP-12-PC05. EP-14-PC05. EP-15-PC05. relativas a la satisfacción en los procesos selectivos, por lo que se vuelve a recomendar la necesidad de establecer mecanismos que garanticen su desarrollo o se estudie la conveniencia de implementar otros sistemas de retroalimentación con los grupos de interés.</p>