

INFORME DE AUDITORÍA CICLO 2021.	
PROCESO CLAVE	PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	21/04/2022
AUDITOR :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedro Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal.

OBJETIVOS AUDITORÍA 2021.	
Objetivo 3.- Verificación de los resultados finales de los indicadores de los procesos, compromisos de calidad asociados 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 de los procesos de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad asociados.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
Objetivo 5.- Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	
Valoración.	Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, la respuesta emitida en plazo, el análisis realizado y las medidas adoptadas en los casos que procede.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
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 los Informes de Auditoría Interna Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos, riesgos y oportunidades, con el siguiente detalle: 1 mejora en proceso derivada de riesgos y oportunidades. 2 mejoras implantadas derivada de riesgos y oportunidades. 1 mejora en proceso derivada de procesos.
Observaciones/ Oportunidades de mejora.	
Objetivo 7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; en su caso, realización de acciones de mejora.	
Valoración.	Se verifica la realización de las encuestas de la Unidad, los índices de participación, resultados obtenidos, hay que destacar el alto índice de satisfacción de los usuarios y la mejora que deriva de su análisis.
Observaciones	En las encuestas post-servicio vinculadas a los procesos selectivos no se han realizado por saturación en la carga de trabajo. Se recomienda para el próximo ciclo prever posibles contingencias que puedan afectar la realización de estas encuestas, que impidan obtener retroalimentación de los usuarios.