


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO ANUAL 2016.

PROCESO CLAVE	PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:	07/10/2016-19/10/2016
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Nuria Ortega Barrales. (Auditora). ▪ Roberto Fornes de la Casa. (Auditor). ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno. (Auditor).
RESPONSABLES DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Porcuna Contreras.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contratación y Patrimonio. (SCPA)

De acuerdo con la metodología y criterios de auditoría interna de seguimiento, una vez analizada la información correspondiente al Servicio de Contratación y Patrimonio no se realiza la visita de auditoría por no considerarla necesaria a tenor de la información y resultados obtenidos, en los que se incluye consulta directa por correo con respuesta el día 19-10-2016.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades internas.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
Indicadores.	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de los indicadores con valor objetivo del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores y el cumplimiento de los valores objetivos establecidos.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.- Considerar, si se confirma los datos en todo el ciclo, la revisión de la formulación o del valor del objetivo establecido por estar constatada la eficacia conseguida del proceso/servicio como se demuestra por el valor conseguido en la medición. (Indicadores especificados en informe detallado). ▪ 2.- La Unidad ha realizado el análisis de causa del incumplimiento del objetivo del indicador I.[PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación) y aplicado acciones para evitar su reincidencia. <ul style="list-style-type: none"> - . Se indica a la Unidad que al final del periodo medido realice un análisis sobre el grado de solución y/o de reiteración de las incidencias que provocan los retrasos, a efectos de valorar si las acciones/mejoras adoptadas han sido eficaces. - . Por otro lado, se recomienda que la asignación de objetivos se realice de forma planificada considerando, si fuese necesario, ajustar los objetivos temporalmente, durante periodos de cambios y/o modificaciones que pudieran incidir en la capacidad del proceso y, por consiguiente, en la eficacia obtenida a través de los indicadores. Este aspecto se ha de considerar, especialmente, cuando se trate, de indicadores asociados a compromisos de calidad publicados.
Compromisos de calidad incumplidos. Verificación de las mejoras implantadas en relación con los compromisos de calidad incumplidos en el ciclo de gestión anterior.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Servicio de Contratación y Patrimonio no presenta compromisos de calidad incumplidos en el periodo auditado.



Observaciones/ Recomendaciones	
Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Verificación de la gestión de quejas y sugerencias e información directa de clientes y, en su caso, la realización de acciones de mejora en este ámbito.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas, sugerencias por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.- Se realiza la recomendación de completar la gestión de la queja dando respuesta a todos los aspectos que se indican en ella, remitiendo, en su caso, a la unidad correspondiente aquellas incidencias cuya gestión no corresponde directamente, comunicándolo al servicio de Información que realiza el control administrativo de las quejas y sugerencias formalizadas.

INFORME DE DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		07/10/2016	
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea. 		
UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contratación y Patrimonio. 	RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Porcuna Contreras
1.- Verificación de No Conformidades	Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas de los planes correspondientes de las No conformidades Internas formalizadas en el desarrollo del ciclo de gestión.	De acuerdo a las previsiones de implantación temporal contenidas en las fichas de no conformidades internas pendientes de verificación y cierre.	
2.- Indicadores	Verificación de las mediciones periódicas de los indicadores de procesos que proceda según la fecha de auditoría, así como la eficacia de las mismas en relación, en su caso, con los objetivos establecidos.	Actividades de auditoría centradas en la verificación de la consecución de objetivos establecidos en las fichas de indicadores:	
3.-Compromisos de Calidad Incumplidos	Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	Según valores de los Indicadores de compromisos incumplidos. Centrado en la adopción de mejoras.	
4.- Quejas y Sugerencias. Información directa de clientes	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias, en su caso realización de acciones de mejora. Verificación de la gestión de la información directa de clientes y mejoras derivadas.	De acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades, actividades de auditoría centradas en la gestión y aplicación de mejoras.	

1.-No Conformidades.

No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre

2.- Indicadores.



Denominación del Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, previsión de cumplimiento, acciones de mejora.
			Si	No	
I.[PC 02.11]-01 Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	>=93%	Trimestral	100,00%		Nivel de eficacia obtenido por encima del valor objetivo.
I.[PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	>=93%	Semestral		76,92%	Incumplimiento porcentual derivado del retraso en 3 expedientes de un total de 10. El análisis de la causa incide en la adaptación de los trámites del proceso a la firma electrónica y a los ajustes de los sistemas informáticos al respecto.
I.[PC 02.12]-11 Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	>=90%	Semestral	100,00%		Nivel de eficacia obtenido por encima del valor objetivo.
I.[PC 02.21]-13 Número de revisiones efectuadas durante el ejercicio económico de los registros de alta de bienes en inventario, en relación con los justificantes registrados en el Capítulo VI del presupuesto de gastos.	2	Semestral	1		Nivel de eficacia obtenido de acuerdo con planificación.
I.[PC 02.22]-14 Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	>=93%	Trimestral	100,00%		Nivel de eficacia obtenido por encima del valor objetivo.
I.[PC 02.23]-15 Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	>=90%	Trimestral	100,00%		Nivel de eficacia obtenido por encima del valor objetivo.
Valoración de auditoría	<p>1.- Considerar, si se confirma los datos en todo el ciclo, la revisión de la formulación o del valor del objetivo establecido por estar constatada la eficacia conseguida del proceso/servicio como se demuestra por el valor conseguido en la medición (indicador I.[PC 02.11]-01, I.[PC 02.22]-14 y I.[PC 02.23]-15.</p> <p>2.- la Unidad ha realizado el análisis de causa del incumplimiento del objetivo del indicador I.[PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación). Si bien puede suponer un incumplimiento final del objetivo en el valor anual, está justificado por los ajustes y cambios que se están relajando en los procesos de contratación para asegurar su tramitación electrónica, así como las adaptaciones y gestión de incidencias en los sistemas informáticos en los que se soportan la gestión.</p> <p>Se indica a la Unidad que al final del periodo medido realice un análisis sobre el grado de solución y/o de reiteración de las incidencias que provocan los retrasos, a efectos de valorar si las acciones/mejoras adoptadas han sido eficaces.</p> <p>Por otro lado, se recomienda que la asignación de objetivos se realice de forma planificada considerando, si fuese necesario, ajustar los objetivos temporalmente, durante periodos de cambios y/o modificaciones que pudieran incidir en la capacidad del proceso y, por consiguiente, en la eficacia obtenida a través de los indicadores. Este aspecto se ha de considerar,</p>				



especialmente, cuando se trate, de indicadores asociados a compromisos de calidad publicados.

3.- Compromisos de Calidad Incumplidos.

En el periodo auditado no ha procedido este objetivo de auditoría.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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	
2016/000091 Soy estudiante de 1er. Curso de Ingeniería de Tecnologías de la Telecomunicación. Hace aproximadamente una hora, estando en la sala de equipo de trabajo en la mesa 1, al ir a enchufar el portátil a la toma de corriente, la toma ha saltado además de producir un olor a quemado. Ha dañado la fuente de alimentación de mi portátil, sin posibilidad alguna de encenderlo tras lo sucedido. Expongo mi queja según la recomendación del bibliotecario al que ya le he informado de mi problema tras lo ocurrido para ver cómo solucionarlo. Espero una respuesta.	X		... la Universidad no puede hacerse responsable del mismo, puesto que no están cubiertos por el seguro los bienes particulares de las personas. ..., te recuerdo que la Universidad dispone de aulas de informática de libre acceso para que podáis utilizar los ordenadores y demás recursos que se ponen a vuestra disposición, además, del sistema de préstamo de portátiles que ofrece la propia biblioteca universitaria. ...no concurren en este hecho los requisitos legales exigibles y necesarios para que proceda reconocer un supuesto de responsabilidad patrimonial de la Universidad.		X	

Valoración de auditoría	<p>Se verifica la tramitación de las quejas según la información procedente del SIAG y de las Unidades y conforme con los objetivos y alcance del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento 2016.</p> <p>Sin embargo, también se observa que la queja (indicada en auditoría) referiría a los perjuicios ocasionados en un ordenador al ser conectado a la red, cuya respuesta indica que no procede la atención por seguro ni a exigencia de supuesto de responsabilidad patrimonial de la Universidad. Pregunto, aspectos sobre los que se da respuesta, sin embargo la trazabilidad completa de la gestión de la queja aconsejaría, su continuidad hacia otras unidades sobre la incidencia técnica que alega el interesado (cortocircuito al conectar el ordenador el enchufe).</p>
--------------------------------	--