



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.	
PROCESO CLAVE	PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13-02-2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea.</li> <li>▪ Auditora: Rosario Armero García.</li> <li>▪ Auditor: Juan Miguel Cruz Léndinez.</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roberto Jesús Pastor Izquierdo.</li> </ul>
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Asuntos Económicos (SAE).</li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS	
<b>1.- No conformidades.</b> 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"> <li>▪ No disponen de No Conformidades</li> </ul>
<b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios,</b> 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"> <li>▪ Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo con lo establecido en su documentación y en el Programa de auditoría interna de 2016.</li> <li>▪ Se somete a la consideración del Servicio de Asuntos Económicos el estudio de la elaboración de un indicador que mida el desempeño del proceso de pago directo de devoluciones, en relación con los atributos de calidad que puede requerir el cliente. En tal caso, habría de considerarse la participación del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>
<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 la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivo, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración continua para, en su caso, modificarlos al alza.</li> </ul>
<b>4.- Quejas y sugerencias e información directa de clientes.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realiza la gestión de la información directa de clientes obtenida a través de los distintos mecanismos de retroalimentación. Dicha gestión se ha normalizado mediante una instrucción técnica y se realiza una valoración en relación al proceso y concluye, en su caso, con la identificación e implantación de mejoras.</li> <li>▪ Valoración de auditoría: se considera una buena práctica que evidencia la madurez del sistema de gestión de la calidad implantado en el área económica.</li> </ul>
<b>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.</b>	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones



	de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1, observación implantada. Auditoría Interna: 8, observaciones implantadas 7, una no estimada. Propuesta de mejora: 3, implantadas.
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se verifica la plena operatividad de los recursos:</b> ▪

## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.		
<b>FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>	13-02-2017		
<b>EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea.</li> <li>▪ Auditora: Rosario Armero García.</li> <li>▪ Auditor: Juan Miguel Cruz Léndinez.</li> </ul>		
<b>UNIDAD:</b>	▪ Servicio de Asuntos Económicos (SAE).	<b>RESPONSABLE</b>	▪ Roberto Jesús Pastor Izquierdo.

	OBJETIVOS DE AUDITORÍA	ALCANCE
<b>1.- Verificación y cierre de No Conformidades</b>	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).
<b>2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b>	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.
<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.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.
<b>4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes</b>	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).
<b>5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.</b>	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.
<b>6.- Análisis de resultados.</b>	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.
<b>7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en</b>	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del <b>Plan de Seguridad</b>	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la



<b>el funcionamiento de los recursos del Plan.</b>	<b>Documental del SIGC-SUA.</b> Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Universidad de Jaén.
--	--	----------------------

### 1. Verificación de No Conformidades

No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

### 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

<b>ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.</b>	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	▪ <b>Gestión del Gasto (PC 01.23). Subconcepto Pago Directo (PC 01.231)</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	▪ Jesús Arteaga Parras
<b>AUDITORES</b>	▪ Juan Miguel Cruz Lendínez

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:00 horas del día 13/02/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Asuntos Económicos (SAE).

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del subproceso Pago Directo (PC 01.231) que se concreta para esta auditoría en el pago de las devoluciones de tasas y precios públicos. Los pagos por devoluciones no están incluidos en ningún indicador de proceso ni compromiso de calidad.

Se evidencia el desempeño del proceso mediante el pago realizado el 05/10/2016 a distintos perceptores por importe global de 11.573,24€ según Propuesta de Pago 2016/628.

El subproceso de pago directo se inicia a la recepción de comunicación por correo electrónico del Servicio de Gestión Académica el día 4/10/16 remitido por Fco. Luis Ruiz Pardo que contiene escrito de igual fecha, firmado por el Jefe del Servicio de Gestión Académica para ordenar las transferencias y 6 ficheros con la información necesaria correspondiente a precios o tasas pagadas en exceso en diferentes estudios oficiales (Grados, Másteres oficiales, Tercer ciclo, etc.).

Elaborados los documentos contables se confecciona propuesta de pago 2016/628 por importe de 11.573,24€ con fecha 05/10/2016, efectuándose el pago en igual fecha.

Se constata que se informó al Servicio de Gestión Académica del pago realizado mediante correo electrónico de fecha 06/10/2016.

A partir de febrero de 2017 sólo se envía un fichero. Así se comprueba examinando el correo electrónico recibido con fecha 01/02/17 que ordena el pago de devoluciones de precios públicos por importe de 18.625,05€, que se realizó el día 03/02/17.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la plena conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados al mismo de acuerdo con lo establecido en su documentación y en el Programa de auditoría interna de 2016.



Durante el proceso de auditoría queda patente la diligencia del proceso de pago de las devoluciones, que para el caso indicado se efectuó al día siguiente de su inicio. No obstante, también se constata la existencia de consultas de los estudiantes dirigidas al Servicio sobre la situación concreta de su devolución. Por ello, se somete a la consideración del Servicio de Asuntos Económicos el estudio de la elaboración de un indicador que mida el desempeño del proceso de pago directo de devoluciones, en relación con los atributos de calidad que puede requerir el cliente. En tal caso, habría de considerarse la participación del Servicio de Gestión Académica.

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

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Periodicidad de medición	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			SI	NO	
I.[PC 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.  4.- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de 7 días.	<= 10%	Trimestral	X		Anual: 0
I.[PC 01.22]-06 Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	NP	Trimestral	X		Anual: 40,01
Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores.  5.-Mejorar el período medio de pago legal (30 días, PMP = 0 días) en 5 días (25 días, PMP = -5 días).	-5 días	Mensual	X		Valor (-7). Segmentación mes. Publicado <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo">http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo</a>
Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.  6.- Disposición para su abono a final de mes del 80% de las dietas, retribuciones y otros gastos recibidos en el Área económica-Patrimonial antes del día 5 del mismo mes.	>=80%				96,60%
I.[ PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción  7.-Pagar el 90% de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 4 días.	<=10%	Trimestral	X		Anual: 1,83
I.[PC 01.5]-16 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.  11.- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	<=10%	Según obligación legal (mensual)	X		Anual: 3,9
I.[PC 01.5]-17 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	<=10%	Según obligación legal (mensual)	X		Anual: 0



<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados.</p> <p>Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración para, en su caso, modificarlos al alza.</p>
--------------------------------	---

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

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	
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se aporta información sobre la gestión realizada respecto a la información directa de clientes que han obtenido a través de los distintos mecanismos de retroalimentación. Dicha gestión realiza una valoración en relación al proceso y concluye, en su caso, con la identificación e implantación de mejoras. Se incluye la tabla de información completa.</p> <p>Valoración de auditoría: se considera una buena práctica que evidencia la madurez del sistema de gestión de la calidad implantado en el área económica. Se plantea a la Unidad que sea incluido en los informes anuales de proceso, y en su caso se realice la ficha de "acciones de mejoras" realizadas en el caso de no haber estado planificadas previamente.</p>				

#### Tabla sobre Mejoras realizadas sobre la información directa de clientes

#### Servicio/Unidad: SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS

Información directa de clientes. Descripción de la información obtenida	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad	Mejoras realizadas
Comentario realizado por un proveedor: <i>"Aún queda mucho por mejorar, dependiendo del departamento, unos son muy eficientes y otros brillan por su ausencia. Personalmente estoy esperando un pago desde septiembre 2014 de la Escuela Politécnica, tras personarme allí, y poner varias reclamaciones aún no he recibido el pago"</i> .	Encuesta satisfacción clientes	Para que podamos actuar y no se retrase el procedimiento, consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso en la tramitación de las facturas superior a la media.	Se realizan comparaciones entre la fecha de entrada en registro administrativo y la fecha de emisión de las facturas. Cuando encontramos una excesiva diferencia, se realiza un estudio de la unidad administrativa que puede terminar en una llamada de atención. Éste ha sido el caso de la unidad mencionada por el comentario recibido.
Comentario de mejoras propuestas por varios proveedores: <i>"Consultas online con</i>	Encuesta satisfacción clientes	Nos parece interesante esta posibilidad porque, aparte de que los proveedores estarían mejor informados, el personal	Actualmente, todos los proveedores disponen ya de esta posibilidad a través de la plataforma FACe. Por ello, fomentamos el uso de la factura



<i>Certificado Digital sobre el estado de las facturas". "Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están tramitadas y la fecha aproximada de pago)".</i>		de los Servicios recibirían igualmente un menor número de consultas.	electrónica entre los proveedores. En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está igualmente disponible a través de Universidad Virtual.
El ingreso del importe correspondiente a una fianza por parte de un alumno, ha generado comisiones bancarias.	Queja del alumno y comunicación del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Consideramos importante proponer alguna solución a este tema.	Tratado este tema con Caja Rural nos proponen lo siguiente: tramitar los ingresos mediante transferencia electrónica siempre que se pueda y, para el caso de tener que realizar un ingreso en efectivo (para éste u otros temas), generar por nuestra parte una carta de pago que será presentará en la Caja en el momento del ingreso.
Comentario de un responsable de gestión: en mi opinión, el formulario de Bolsa de Viaje podría mejorarse, pues se presta a confusión, como la que ya hemos tenido entre vuestro servicio y yo (me han devuelto la bolsa de viaje y nos hemos tenido que llamar varias veces, porque su comprobación no es fácil tal y como está el formulario)...	Correo electrónico recibido	Consideramos que, con ésta aportación, se mejora el impreso de Bolsa de Viaje.	Teniendo en cuenta su sugerencia y conforme nos indica ( <i>Creo que debajo de las filas de "Alojamiento", "Locomoción" y "Manutención" debería ir el total de la suma (antes de las retenciones), que es lo que hay que poner en el expediente y no aparece en ningún lado del impreso</i> ), hemos actualizado el formulario de Bolsa de Viaje.

## 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 2016.

<b>Código:</b>	01-2016	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos/Servicio de Contabilidad y Presupuestos.		
<b>Descripción:</b>	Para el caso de cambios en criterios de cálculos de indicadores, se recomienda tener presente su reflejo en el histórico de datos del proceso, dado que puede distorsionarse la lectura de su tendencia.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En el próximo Informe de Seguimiento del Proceso a realizar en marzo se especificarán claramente en el "Resultado del cuadro de mando de los indicadores del Proceso" los cambios realizados en su lectura para que el resultado obtenido pueda interpretarse lo más correctamente posible.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Previsto para próximo informe a través del cuadro de histórico de cambios		



<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.
----------------------------------	--

## 5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016.

<b>Código:</b>	<b>01-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Se deja a consideración de la Unidad respecto del indicador I.[PC 01.5]-18 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo, que las declaraciones modificativas, sustitutiva o complementarias realizadas en cada ejercicio, o bien, se midan respecto de sus plazos concretos, en su caso, y no sobre los plazos de presentación de las declaraciones originarias afectadas, o bien, en caso de no existir plazo legal para su presentación, no se incluyan en el cálculo de este indicador. En cualquier caso, sería aconsejable una indicación aclaratoria en la ficha del indicador.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Estando de acuerdo con la indicación realizada por el Informe de Auditoría Interna, en 2016 y para la medición del indicador I.[PC 01.5]-18, se han considerado a las declaraciones modificativas, sustitutivas o complementarias realizadas en el ejercicio de esta manera.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico de medición e incluido en el cuadro de histórico de cambios		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.		

<b>Código:</b>	<b>02-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Quejas/Sugerencias
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Para su consideración por la Unidad se sugiere una sistematización del tratamiento de la información directa de clientes/usuarios.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Nueva instrucción técnica elaborada en junio de 2016 y que será incluida en el próximo informe de seguimiento del proceso: <i>Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes</i> . Periódicamente, se recordará al personal del Servicio (última comunicación: el 20 de enero de 2017).		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Comprobada la elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	<b>03-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Instrucciones técnicas
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	La «IT.[PC 01.22]-03 Procedimiento vía de apremio» se refiere al mismo procedimiento que la «IT.[PC 01.04]-02 Fiscalización plena a posteriori», del Servicio de Control Interno. Se deja a consideración de ambas Unidades la adopción de alguna medida al respecto		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	En el próximo informe de seguimiento del proceso se estudiará con el Servicio de Control Interno si se realizada alguna modificación al respecto.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Verificada elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.

<b>Código:</b>	<b>04-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Formatos.
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda que la codificación de los formatos publicados sea coincidente con la incluida en el Manual de Procesos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Realizado en 2016. Como puede comprobarse en la página web del Servicio ( <i>Solicitudes y Formularios</i> ), la codificación de los formatos coincide con la incluida en el Manual del Proceso PC01.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Verificada revisión codificación. En web		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	<b>05-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Se evidencia un incremento de la participación respecto a la encuesta anterior que, sin embargo, no alcanza el óptimo técnico, por lo que se deja a consideración de la Unidad el análisis de acciones orientadas al aumento de la participación o el uso de otras técnicas para el seguimiento de la percepción del cliente.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En la encuesta del año 2016, realizada en el mes de julio, se evidencia un aumento de la participación, superando ampliamente el número óptimo de encuesta recibidas. Todo ello fruto de la revisión realizada en la muestra de proveedores y en la insistencia a los responsables de gestión en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la mejora continua. Con ello, se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se verifica el incremento de la participación en las encuestas tras la revisión realizada.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA.		

<b>Código:</b>	<b>06-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicador
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	En relación con el indicador I.[PC 01.231]-09 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha, se observa que en el cómputo del mes de enero no se ha considerado ninguna factura para su pago, por lo que se recomienda que se revise la medición de este indicador.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Consideramos correcta la observación por lo que incluimos el cómputo del mes de enero en la medición del indicador para		





	2016.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico en la medición de esta ciclo e incluido en el cuadro de histórico de cambios
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.

<b>Código:</b>	<b>07-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Los resultados de las encuestas de Satisfacción general se vieron en la auditoria interna de seguimiento realizada en septiembre. Entonces se evidenció un incremento de la participación respecto a la encuesta anterior que, sin embargo, no alcanza el óptimo técnico, por lo que se deja a consideración de la Unidad el análisis de acciones orientadas al aumento de la participación o el uso de otras técnicas para el seguimiento de la percepción del cliente.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En la encuesta del año 2016, realizada en el mes de julio, se evidencia un aumento de la participación, superando ampliamente el número óptimo de encuesta recibidas. Todo ello fruto de la revisión realizada en la muestra de proveedores y en la insistencia a los responsables de gestión en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la mejora continua. Con ello, se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico de medición e incluido en el cuadro de histórico de cambios		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.		

<b>Código:</b>	<b>08-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas postservicio
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	No se realizan encuestas post-servicio, se recomienda, a consideración de la Unidad, desarrollar esta u otras herramientas de retroalimentación de los grupos de interés del proceso PC01 que permita disponer de información de los mismos como mecanismo de mejora continua.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Teniendo en cuenta la encuesta que ya se realiza, así como la nueva IT elaborada en el Servicio para el tratamiento tanto de sugerencias como de cualquier otra información recibida de forma directa de los clientes, no se considera necesario realizar además una encuesta post-servicio.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No se estima necesario por la Unidad por considerar suficiente la nueva instrucción técnica		
<b>Verificación, si procede:</b>			

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

<b>Código:</b>	01-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
----------------	---------	---------------------------------	-----------------



<b>Proceso:</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC. 01.23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisión del actual sistema de indemnización por desplazamiento del personal externo a la UJA (bolsa de viaje)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Su utilización no se ajusta en su totalidad a la legalidad vigente		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Ajustarlo a la legalidad vigente		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio y Jefe de Sección de Gestión del Gasto		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación de la mejora en los tres primeros meses del año		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	dic-15	<b>Finalización:</b> mar-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Revisión realizada. Adaptación a la legalidad fiscal vigente de todo el personal externo permitiendo además que, los gastos justificados dentro de los límites establecidos, no sean considerados como rendimientos del trabajo para éstos. Con la modificación de las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria incluidas en el Presupuesto de 2016 (diciembre de 2015), iniciamos su revisión, adaptando escrupulosamente nuestra normativa a la legalidad fiscal vigente. De ello se informó a los responsables de gestión el 21 de diciembre, una vez aprobado el Presupuesto. El 12 de enero se vio en reunión con el personal del Servicio de Asuntos Económicos (acta) y el 14 de enero se incluyó esta modificación en las "preguntas frecuentes" del Servicio de Control Interno. El nuevo formulario de "bolsa de viaje" se adaptó y comunicó el día 18. Llegadas las primeras liquidaciones y después de varias reuniones con el Servicio de Control Interno, se acordó el contenido correcto de la modificación y la interpretación práctica de la misma (marzo 2016), cumplimiento con el plazo de previsión de resultados. Finalmente y para facilitar aún más su puesta en práctica, a raíz de una sugerencia se modificó nuevamente el formulario, lo que se comunicó al personal el 21 de junio.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica la Revisión del actual sistema de indemnización por desplazamiento del personal externo a la UJA (bolsa de viaje)		

<b>Código:</b>	02-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC. 01.22 Gestión del Ingreso. PC. 01.23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
<b>Causa para su implantación:</b>	Una vez puesta en marcha la recepción centralizada de facturas electrónicas, el siguiente paso sería su descentralización de forma similar a lo realizado con las facturas ordinarias		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		



<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2016	<b>Finalización:</b> 31/12/2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han realizado diversas pruebas en el seno de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuesto consistentes en la tramitación de la factura electrónica por un grupo de usuario no centralizado, con la versión 9 de la aplicación de gestión económica. Aunque el resultado ha sido positivo, la aplicación económica en su nueva versión 10, que será instalada en la UJA a principios de marzo de 2017, va a cambiar el tratamiento de los usuarios y grupos de usuarios. Por ello a partir de esa fecha volveremos a realizar las pruebas, para comprobar su viabilidad y, en caso positivo, se implantara en 2017 (nueva propuesta de mejora para 2017).		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica que se avanzado y realizado pruebas técnicas para la Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica, cumpliendo el alcance de la mejora. Se mantiene la previsión de implantación definitiva en 2017. Valorar con la Unidad la ´continuidad de la acción de mejora para el siguiente ciclo.		

<b>Código:</b>	03-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Sistematización Información directa de clientes.
<b>Proceso:</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Sistematización del tratamiento de sugerencias y otra información directa de clientes		
<b>Causa para su implantación:</b>	Sugerencia de auditoría interna de 15 de septiembre de 2015		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Según nos decía la auditoría interna: "se evidencia el interés del SAE por atender las sugerencias y otra información directa de clientes, si bien cabría sugerir, para su consideración, una sistematización de su tratamiento". El objetivo de la mejora consistirá en dejar constancia de todo esto		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable de implantación:</b>	El Jefe de Servicio y los Jefes de Sección		
<b>Previsión de resultados:</b>	Sistematización de la recogida, tratamiento y mejoras derivadas de sugerencias y otra información directa de clientes		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-16	<b>Finalización:</b> jun-16



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Nueva instrucción técnica a incluir en el próximo informe de seguimiento del proceso: <i>Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes.</i>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Verificada elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe.

## 6.- Análisis de resultados. Común con el SCPR.

<b>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>	<p>Se destaca la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras.</p> <p>Asimismo se dispone en fase de planificación del Plan operativo anual, en el que se establecen los objetivos funcionales de la Unidad, alineados con las directrices y estrategias, en dicho documento quedan integrados los objetivos, mejoras e indicadores del Proceso.</p>
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 2015 o para el siguiente 2016, a través del informe de seguimiento de procesos.	<p>La Unidad en los análisis que realiza de los resultados concluye que las mejoras están contribuyendo a una tendencia progresiva y positiva de los resultados.</p> <p>Indican algunos de los retos que tiene la Unidad respecto al impulso de la gestión y notificación electrónica, así como la extensión de la facturación electrónica.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Los procesos auditados a través de las evidencias de auditoría, los indicadores y el resto de información permiten afirmar la conformidad de su gestión de la calidad con la Norma de referencia ISO: 9001.</p> <p>Se constata la utilización del sistema de la calidad como instrumento impulsor para desarrollar el conocimiento interno en la gestión, la reorganización de los sistemas de trabajo y la eficacia en términos de seguridad, cumplimiento y prestación de servicios satisfactorios.</p>

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
No se ha especificado.		