

**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"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Auditora: Rosario Armero García. ▪ Auditor: Juan Miguel Cruz Léndinez.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salvador Santiago Plaza Alarcón.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contabilidad y Presupuestos (SCPR)

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- 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.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No disponen de No Conformidades
2.- 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".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
3.- Indicadores. 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"> ▪ Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados, salvo indicación en observaciones.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 continua para, en su caso, modificarlos al alza. ▪ Si bien se constata que la medición del indicador I.[PC 01.21]-04 es correcta, se deja al criterio de la Unidad la sistematización de tal medición aprovechando, si es posible, las funcionalidades que ofrezca la plataforma. ▪ Para el caso de las ampliaciones, si bien son menos numerosas que las transferencias y anticipos, se anima a la Unidad a implementar alguna mejora que sistematice su registro y garantice la consistencia de los datos. ▪ Respecto al indicador I.[PC 01.3]-11 Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia, la desviación es de un día, por lo que se propone a la Unidad que realice el análisis del impacto o, en su caso riesgos, por el retraso, por si procede alguna actuación de mejora.
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realiza la gestión de la información directa de clientes obtenida 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. ▪ Valoración de auditoría: se considera una buena práctica que evidencia la madurez del sistema de gestión de la calidad implantado en el área económica.



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.

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: 4 observaciones implantadas. Propuesta de mejora: 2, implantadas, si bien se recomienda que se valore el mantenimiento para el siguiente ciclo de la mejora de “Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica”.
--------------------	--

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.

Valoración.	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. 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.
--------------------	---

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.

Valoración.	Se verifica a través de la auditoría de procesos la operatividad y el valor aportado por la aplicación web en la gestión económica-contable. Se propone a la Unidad que compruebe si ha modificado en las fichas de seguridad documental del SIGC-SUA el alcance de esta nueva aplicación, y en su caso se asegure de la integración en la documentación del SIGC-SUA.
--------------------	---

INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE	PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.		
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.	13-02-2017		
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Auditora: Rosario Armero García. ▪ Auditor: Juan Miguel Cruz Léndinez. 		
UNIDAD:	▪ Servicio de Contabilidad y Presupuestos (SCPR)	RESPONSABLE	▪ Salvador Santiago Plaza Alarcón

OBJETIVOS DE AUDITORÍA	ALCANCE
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	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.
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	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).
3.- Indicadores	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.
	Todos los indicadores del SIGC-SUA,



	procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	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).
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	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.
6.- Análisis de resultados.	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.
7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	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.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la 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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	▪ Modificaciones Presupuestarias (PC 01.21)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	▪ M ^a Ángeles Huete Jiménez ▪ Juan José Rodríguez Manzano
AUDITORES	▪ 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 Contabilidad y Presupuestos (SCPR).

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza verificación del proceso Modificaciones Presupuestarias (PC 01.21), en concreto la auditoría se centrará en las siguientes modificaciones presupuestarias:

A) Transferencia de crédito

Desde enero de 2015 la tramitación de este proceso cuenta con una nueva herramienta basada en una aplicación web. Se verifica el proceso mediante el expediente 2017/0002013/5067 de solicitud de transferencia y redistribución de crédito. Con fecha 30/01/2017 la unidad administrativa inicia el proceso para la disminución en importe de 3.200,00€ del crédito disponible en la Unidad orgánica 0631003318 Funcional. IBP económica 640.018 (otros gastos) para aumentar el crédito presupuestario en la aplicación: 0631003318 IBP 640.11. La secuencia de trámites y autorizaciones es la siguiente:

- 1.- 30/01/2017 Validación del responsable del centro de gastos
- 2.- 31/01/2017 Aceptación del Servicio de Investigación
- 3.- 31/01/2017 Aceptación de Gerencia



4.- 31/01/2017 Entrada en Servicio de Contabilidad y Presupuestos

5.- 01/02/2017 Finalización del expediente y comunicación a la Unidad orgánica.

La transferencia está pendiente de aprobación por el Consejo de Gobierno, por tratarse de transferencia entre gastos de capital.

B) Anticipo de remanente de crédito

Desde enero de 2016 el trámite de solicitud de anticipo de remanente de crédito también se realiza con la nueva aplicación web, por ello verificamos su desempeño mediante el expediente 2016/00017 en el que el responsable de gestión del Departamento de Filología Inglesa solicita con fecha 08/01/2016 anticipo de remanente de crédito para las aplicaciones económicas 640.021, 640.11 y 640.18 de la U. Orgánica 0615034580 por importes respectivos de 9.735,95€, 461,82€ y 7.273,14€. La solicitud es validada por el responsable del centro de gastos con fecha 11/01/2016, fecha en la tiene entrada en el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y en que se resuelve positivamente, comunicándose al solicitante ese día mediante email.

Estos dos proceso cuenta con respectivas Instrucciones Técnicas alojadas en la Web del Servicio (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/secontab/instrucciones>) y su desempeño se mide con el indicador I.[PC 01.21]-04 con objetivo de 5 días laborables en la UJA para la realización de los procesos.

C) Ampliación de crédito

Se audita el proceso mediante el expediente de ampliación de crédito 2016/10725 para la concesión de un anticipo a la U. Orgánica 060220555A8 por importe de 5.500,00€ solicitado por su responsable Carmen Martínez García para hacer frente a los gastos pendientes, siendo autorizado según consta en escrito de fecha 04/05/2016 por el Gerente y por la Vicerrectora de Investigación. La solicitud de anticipo tiene entrada en el Servicio de Contabilidad y Presupuestos el día 06/05/2016 y es financiada con remanente de tesorería no afectado según MPI Nº 10715 el día 09/05/2016, quedando pendiente de cancelar con el ingreso correspondiente.

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.

Como en anteriores informes de auditoría, cabe destacar la mejora que ha supuesto la nueva herramienta de gestión para los procesos de transferencia y redistribución de crédito y, desde 2016, de anticipo de remanente como se evidencia en el resultado de la medición del indicador señalado. Se anima por tanto a la Unidad a seguir incorporando procesos telemáticos a su cartera actual, en función de la disponibilidad de recursos.

Si bien se constata que la medición del indicador I.[PC 01.21]-04 es correcta, se deja al criterio de la Unidad la sistematización de tal medida aprovechando, si es posible, las funcionalidades que ofrezca la plataforma. Para el caso de las ampliaciones, si bien son menos numerosas que las transferencias y anticipos, se anima a la Unidad a implementar alguna mejora que sistematice su registro y garantice la consistencia de los datos.

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 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días. 3.- Realizar el 90% de las solicitudes de modificaciones de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).	>= 90%	Trimestral	X	Valor anual: 99,37%
--	--------	------------	---	---------------------

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 01.1]-01 Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA. 1.- Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto antes del 17 de diciembre del año anterior a la Gerencia.	<= al 16 de diciembre del año X	Anual	X		Verificado, email de fecha 13-12-16
I.[PC 01.1]-02 Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico. 2.- Poner a disposición de los diferentes usuarios y usuarias los créditos y previsiones iniciales del Presupuesto de Gastos y de Ingresos el día 1 de enero de cada año en la aplicación UXXI-Económico.	<= al 1 de enero del año X+1	Anual	X		Fecha de finalización de la carga del presupuesto: 21-12-16. Verificado email comunicando disponibilidad de fecha 23-12-2016
I.[PC 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días. 3.- Realizar el 90% de las solicitudes de modificaciones de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).	>= 90%	Trimestral	X		Valor anual: 99,37%
I.[PC 01.21]-05 Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	<= a 23 expedientes	Anual	X		16
Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-07 (comprobar) 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 http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo



Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	>=80%				96,60%
I.[PC 01.3]-11 Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia. 8.-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio siguiente.	<= al 16 de junio del año X	Anual (por ejercicio presupuestario)		X	Verificado, email de fecha 17/06/2016 Desviación del cumplimiento 1 día. Afecta al compromiso de calidad
I.[PC 01.3]-12 Número de salvedades, incertidumbres y limitaciones al alcance del informe anual de auditoría imputables al SCPR	<=1	Anual (por ejercicio presupuestario)		X	Número de salvedades = 0 Se verifica en auditoría externa de las Cuentas Anuales
I.[PC 01.6]-19 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA. 12.- Atender el 90% de las solicitudes de información dirigidas al SCPR en el plazo de 5 días laborales en la UJA desde su recepción.	>= al 90%	Semestral		X	100%
Valoración de auditoría	<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 objetivo, 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, modificaros al alza.</p> <p>Respecto al indicador I.[PC 01.3]-11 Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia, la desviación es de un día, por lo que se propone a la Unidad que realice el análisis del impacto o, en su caso riesgos, por el retraso, por si procede alguna actuación de mejora.</p>				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado Julio- diciembre 2016.

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	
Valoración de auditoría	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.				



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.

Tabla sobre Mejoras realizadas sobre la información directa de clientes

Servicio/Unidad: SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

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	Consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso superior a la media para podamos actuar y no se retrase el procedimiento	Se realizan comparaciones entre la fecha de entrada en registro administrativo y la fecha de emisión. Cuando hay excesiva diferencia se realiza estudio de la unidad administrativa, que puede terminar en una llamada de atención.
Comentario realizado por varios proveedores: <i>“Consultas online con Certificado Digital sobre el estado de las facturas”.</i> <i>“Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están tramitadas y la fecha aproximada de pago)”.</i>	Encuesta satisfacción clientes	Nos parece interesante porque aparte de que los proveedores estarían mejor informados nosotros recibiríamos un menor número de consultas.	Todos los proveedores disponen de esta posibilidad a través de la plataforma FACE. Por ello fomentamos el uso de la factura electrónica entre los proveedores. En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está disponible a través de Universidad Virtual.
Plantea que sería muy útil que los responsables de los centros de gastos pudieran consultar en Universidad Virtual el estado de cuenta de ejercicios cerrados	Correo electrónico de responsable de centro de gasto	Consideramos muy acertada la propuesta, porque se amplía la consulta a los ejercicios cerrados y no sólo a los ejercicios abiertos. Los clientes disponen de más información.	Mejora realizada en el portlet “Estado de Cuentas de Unidades de Gastos”, sólo queda pendiente de instalar la nueva versión del portal que se realiza en el mes de marzo de 2017 coincidiendo con la instalación de la versión 10.4 UNIVERSITAT XXI – ECONÓMICO.
Solicitud por parte del Servicio de Informática y del Vic. TIC e Infraestructuras de la posibilidad de recuperar como descripción del	Reunión Servicio de Informática, Vicerrectorado de TIC e Infraestructuras	Nos parece interesante la propuesta porque permite aumentar la automatización en la grabación y asegurar que la descripción del JG es relevante para los usuarios.	Mejora que se ha solicitado a Oficina de Cooperación Universitaria y que en estos momentos están llevando a cabo y esperamos poder implantar a lo largo de 2017 (quaterni EC-26200).



justificante de gasto la descripción del expediente enlazado al justificante, tanto para las facturas electrónicas como las que no lo son.			
Comentarios de varios responsables de centros de gastos pidiendo que las orgánicas sin actividad de ejercicios anteriores no les aparecieran en el momento de realizar la consulta en Universidad Virtual.	Llamadas telefónicas y reuniones	Consideramos interesante la propuesta porque permite simplificar la búsqueda de las orgánicas por los usuarios, a la vez que aligeramos las estructuras presupuestarias.	Se han eliminado en la estructura presupuestaria de 2017 todas las orgánicas que no han tenido movimiento presupuestario en 2016.

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.

Código:	01-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos/Servicio de Contabilidad y Presupuestos.		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	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.		
Resultados de seguimiento:	Previsto para próximo informe		
Verificación, si procede:	Verificada consideración e implantación.		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	13-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
Descripción:	Se deja a consideración de la Unidad respecto de los indicadores «I.[PC 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días» y «I.[PC 01.6]-19 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA» el reajuste del objetivo según la capacidad de los procesos respectivos. Se sugiere a la Unidad la posibilidad de publicar los valores anuales acumulados, para cada mes de referencia, del período medio de pago a proveedores, que suavizando el posible efecto estacional o coyuntural de algún mes, evidencia en mejor medida, el excelente desempeño del proceso.		



Actuaciones realizadas:	<p>Vamos a replantearnos el objetivo de los indicadores «I.[PC 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días» y «I.[PC 01.6]-19 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA» para la próximo ciclo 2017-2018, en el informe de seguimiento del PC01 plantearemos la modificación del objetivo.</p> <p>Creemos interesante la propuesta de publicar los valores anuales acumulados, para cada mes de referencia, del PMP de los últimos doce meses, por lo que se ha comenzado a publicar en 2016 junto con el PMP mensual en la página web de la UJA.</p>
Resultados de seguimiento:	<p>Publicado en web el periodo de pago mensual http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo</p>
Verificación, si procede:	<p>Se considera verificada la publicación y la propuesta de modificación del objetivo de dos indicadores.</p>

Código:	14-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas/Sugerencias
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
Descripción:	No se han presentado Quejas / Sugerencias oficiales. Para su consideración por la Unidad, se sugiere una sistematización del tratamiento de la información directa de clientes/usuarios.		
Actuaciones realizadas:	<p>Se estudió la propuesta y entendemos que sería más interesante fomentar el actual procedimiento sistemático de quejas y sugerencias del SIGC-SUA entre los usuarios antes que establecer otro procedimiento dentro del SCPR. En el SCPR la retroalimentación del cliente/usuario con enfoque a la mejora continua la obtenemos de la comunicación por mail, personal y telefónica con los diferentes usuarios, así como en las observaciones que nos realizan en la encuesta de satisfacción del usuario al preguntarles por lo que mejoraría.</p>		
Resultados de seguimiento:	<p>La Tabla sobre Mejoras realizadas sobre la información directa de clientes que se incluye en el apartado 4, se considera que da respuesta a la indicación de auditoría puesto que incluye la identificación de información de clientes por distintos canales activos, su valoración e identificación y aplicación de mejoras.</p>		
Verificación, si procede:	Se considera verificada la implantación de la indicación de auditoría.		

Código:	15-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
Descripción:	<p>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.</p>		



Actuaciones realizadas:	En la encuesta del año 2016 realizado 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 lo que se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión.
Resultados de seguimiento:	Se verifica el incremento de la participación en las encuestas tras la revisión realizada. (Base de datos disponible, fomento participación).
Verificación, si procede:	Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA.

Código:	16-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
Descripción:	<p>Debe destacarse el excelente resultado del indicador I.[PC 01.231]-08 Período Medio de Pago a proveedores, cuyo compromiso asociado supera sobradamente los requisitos normativos. Se propone que la Unidad considere analizar, en los ciclos sucesivos, cómo influye en el mencionado indicador el grado de implantación del procedimiento para la presentación de facturas electrónicas.</p> <p>Se plantea a la Unidad la posibilidad de publicar el valor del período medio de pago promedio de los últimos doce meses para completar la información del proceso.</p>		
Actuaciones realizadas:	En el informe de seguimiento próximo se tendrá en cuenta para analizar este indicador el grado de influencia de la implantación de la facturación electrónica. Respecto al PMP de los últimos doce meses el mismo se ha comenzado a publicar en 2016 junto con el PMP mensual en la página web de la UJA.		
Resultados de seguimiento:	Incluida en ficha 13-2016-AIS . Publicado en web el periodo de pago mensual http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo		
Verificación, si procede:	Se considera verificada la publicación y la propuesta de modificación del objetivo de dos indicadores.		

Código:	17-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
Descripción:	<p>Los resultados de las encuestas de Satisfacción general se vieron en la auditoria interna de seguimiento realizada en septiembre.</p> <p>Entonces se valoró que la encuesta promedia un nivel de satisfacción global de los usuarios del Servicio cercano al 96%, y un evidente incremento de la participación, que sin embargo, no alcanza el óptimo técnico.</p>		
Actuaciones realizadas:	En la encuesta del año 2016 realizado 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 lo que se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de		



	responsables de gestión.
Resultados de seguimiento:	Incluida en ficha 15-2016-AIS . Se verifica el incremento de la participación en las encuestas tras la revisión realizada.
Verificación, si procede:	Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA.

5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2016.

Código:	05-2016	Naturaleza de la mejora:	Instrucciones Técnicas.	
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.			
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
Descripción de la mejora:	Ir completando las instrucciones técnicas			
Causa para su implantación:	Creemos que deberíamos centrarnos en completar las instrucciones técnicas que no afecta directamente a los usuarios (estas ya están realizadas y publicadas) sino al trabajo que se desarrolla internamente en el PC01			
Objetivo de la mejora:	Mejora de procedimientos mediante la sistematización de las tareas			
Recursos previstos:	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio			
Previsión de resultados:	Realización de al menos 2 nuevas instrucciones técnicas			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización:	ene-17
Descripción de resultados obtenidos:	Se han realizado dos nuevas instrucciones técnicas, una sobre la grabación en contabilidad de la nómina y otra sobre la grabación en contabilidad de los seguros sociales. En el próximo informe de seguimiento del proceso se adjuntaran y codificarán de acuerdo con el PC01.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la elaboración de las dos instrucciones técnicas para su inclusión en la documentación del proceso.			

Código:	06-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC. 01.22 Gestión del Ingreso. PC. 01.23 Gestión del Gasto			
Unidad/es:	Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
Descripción de la mejora:	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica			



Causa para su implantación:	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		
Objetivo de la mejora:	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
Responsable de implantación:	Los Jefes de Servicio		
Previsión de resultados:	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	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 (nueva propuesta de mejora 2017).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	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.		

6.- Análisis de resultados.

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.	<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>
Valoración de auditoría	<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</p>



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.

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
Herramienta de gestión para los procesos de transferencia y redistribución de crédito y, desde 2016, de anticipo de remanente. Se adjunta relación de nuevos recursos.	X	Se verifica a través de la auditoría de procesos la operatividad y el valor aportado por la aplicación en la gestión económica-contable. Se propone a la Unidad que compruebe si ha modificado en las fichas de seguridad documental del SIGC-SUA el alcance de esta nueva aplicación, y en su caso se asegure de la integración en la documentación del SIGC-SUA.

Ti po	Nombre del Recurso	Herramientas Soporte	Servicio/Unidad	Backups
AE 06	Gestión del trámite de Transferencia y redistribución de créditos - TRC	Universidad Virtual, Servicios Administrativos, Trámites.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	CPD
AE 06	Gestión del trámite de Anticipo de remanente de crédito - ARC	Universidad Virtual, Servicios Administrativos, Trámites.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	CPD