


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.

PROCESO CLAVE	PC 02. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	9 de febrero de 2017 – 9:00 h.
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Auditor: Roberto Fornes de la Casa.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio J. Porcuna Contreras. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio (SPCA).
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 02. Gestión de las Adquisiciones y del Inventario.

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"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
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.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
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"> ▪ No disponen de Quejas y Sugerencias.
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 iniciada. Auditoría Interna: 11 - observaciones implantadas 8 - iniciadas 2 - aplazadas 1. Propuesta de mejora: 4 - implantadas 2 - pendiente 1 - aplazada 1.
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.	
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la plena operatividad de los recursos detallados en las fichas del Plan de Seguridad Documentación de esta Unidad.



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 02. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		9 de febrero de 2017 – 9:00 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Auditor: Roberto Fornes de la Casa. 	
UNIDAD:	▪ Servicio de Contratación y Patrimonio.	RESPONSABLE	▪ Antonio J. Porcuna Contreras.

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.	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).
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	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.
3.- Indicadores	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.
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 CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	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	▪ PC 02.12. Gestión de la Contratación Administrativa
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Porcuna Contreras (Jefe del Servicio – aporcuna@ujaen.es) ▪ M.ª Carmen Tudela Caballero (Jefa de Sección – mctudela@ujaen.es)
AUDITORES	▪ Roberto Fornes de la Casa

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 10 de febrero de 2017, en las dependencias del Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA).

Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso PC 02.12 de Gestión de la Contratación Administrativa, a través del expediente 2016/6 (Suministro e Instalación de césped artificial para el campo de futbol y rugby de la UJA), determinando la correcta trazabilidad del mismo, evidenciando los registros asociados al mismo, los cuales se detallan a continuación:

- R.[PC 02.12]-11 Registro de solicitud de Expediente de Contratación SCPA
- R.[PC 02.12]-12 Pliegos de condiciones. SCPA
- R.[PC 02.12]-13 UXXI-Económico: Registro de retenciones de crédito. SCPA
- R.[PC 02.12]-14 Informe de fiscalización previa. SCI
- R.[PC 02.12]-15 Registro de informes de asesoramiento jurídico. SCPA
- R.[PC 02.12]-16 Registro de aprobación de expedientes. SCPA
- R.[PC 02.12]-17 Registro de publicaciones de anuncios en diarios oficiales y otros medios. SCPA
- R.[PC 02.12]-18 Registro de recepción de ofertas de licitación. SCPA
- R.[PC 02.12]-19 Registro de comunicaciones con licitadores. SCPA
- R.[PC 02.12]-20 Informes técnicos de valoración. SCPA
- R.[PC 02.12]-21 Acuerdo de clasificación de empresas. SCPA
- R.[PC 02.12]-22 Registro de resoluciones de adjudicación. SCPA
- R.[PC 02.12]-23 Registro de contratos. SCPA
- R.[PC 02.12]-24 Informe de fiscalización posterior. SCI
- R.[PC 02.12]-25 Actas de recepción. SCPA
- R.[PC 02.12]-26 Registro de devolución de fianzas. SCPA

Observación.

Verificados los informes de idoneidad y de estudio técnico de las diferentes Unidades que pudieran intervenir a la hora de determinar la viabilidad de suministro materializado, cumpliendo los trámites que se detallan y se llevan a cabo en este tipo de adquisiciones, se podría recomendar la incorporación, como documento de carácter técnico, a emitir por los responsables de la Universidad que contemplen la competencia o por el mismo responsable del contrato, un informe que determine la idoneidad de la compra, incorporándose como registro que dote de sustantividad al Acta de Recepción que finaliza el proceso.

Se pone en valor el alto grado de documentación, casi en un 85%, que consta digitalizada e incorporada al módulo de Contratación Administrativa de UXXI como plataforma de gestión administrativa para este proceso, al igual que la tramitación casi íntegra de la firma electrónica de los documentos del expediente de contratación generado.

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.
I.[PC 02.11]-01 Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados) 1.- Tramitar el 90% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción de la Relación de Necesidades.	>=93%.	Trimestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplido en la totalidad del total de los 170 pedidos menores tramitados. Valor del objetivo incrementado en este ciclo. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
I.[PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación). 8.-Enviar al diario oficial el 93% de los anuncios de contratos tramitados por procedimiento abierto en el plazo máximo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación. 9.-Tramitar el 93% de las solicitudes de ofertas a las empresas seleccionadas en contratos negociados en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación.	>=93%	Semestral	X		Valor obtenido 93,55%. Valor del objetivo incrementado en este ciclo. Cumplimiento de compromisos de calidad integrados. Nº 8: Total expedientes 17. Cumplen objetivo: 16. % cumplimiento 94,12% (Expediente 2016/01 – Mantenimiento de HP – incumplimiento derivado por la implantación de la firma digital) Nº 9. Total expedientes 14. Cumplen objetivo: 13. % cumplimiento 92,86% (Expediente 2016/09 – Monitores Deportivos – Incumplimiento por la actualización de los pliegos técnicos por el Responsable del Contrato una vez puesta en marcha el procedimiento de adquisición)
I.[PC 02.12]-11 Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	>=90%	Semestral	X		Valor obtenido 100%.
I.[PC 02.12]-12 Incidencias en contratos.	NP	Semestral			Se han identificado 4 incidencias. Dos de ellas corresponden con el expediente del ciclo anterior n.º 2015/26 – Impresión de libros, títulos y material diverso de imprenta – Agotada la vía administrativa correspondiente, esta reclamación se cuenta en fase de recurso contencioso-administrativo, con traslado del expediente a la Asesoría Jurídica de esta Universidad. Las otras dos corresponden a los siguientes expedientes: * n.º 2016/163 (Servicio de agencia de viaje), procedimiento que sufrió una modificación de un subcriterio confuso en la valoración del propio pliego de cláusulas, con la modificación del mismo tras la interpretación del Tribunal de Recursos Contractuales de la J.A. * n.º 2016/19 (Servicio de Mantenimiento de SAIs), procediéndose la anulación de la adjudicación del concurso, tras la



					reclamación de uno de los licitadores tras determinar criterios inadecuados de solvencia técnica, procediéndose nuevamente a la licitación del contrato.
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	X		2 Revisiones ejecutadas
I.[PC 02.22]-14 Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes) 10.-Tramitar el 93% de las solicitudes de traslado físico de bienes a la Unidad Técnica en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud.	>=93%	Trimestral	X		Valor obtenido 100%. Valor del objetivo incrementado en este ciclo. Cumplimiento de compromisos de calidad integrados.
I.[PC 02.23]-15 Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos). 11.-Registrar el 90% de las bajas de bienes en el plazo de 30 días laborables desde la recepción de la solicitud.	>=90%	Trimestral	X		Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivo, significando que la capacidad se la Unidad se ha adecuado a los valores objetivos, ya que estos fueron modificados al alza en los dos últimos ciclos de gestión.</p> <p>Se pone en valor y así dejamos constancia de la elaboración del Informe Final de Resultados de indicadores que realiza la Unidad, donde constata el análisis de todos los indicadores de los procesos, incluyendo su evolución histórica.</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. En el informe de auditoría de seguimiento se auditaron las correspondientes al primer semestre.

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	En ciclos anteriores la retroalimentación no había sido considerada ante la baja tasa de respuesta de los mecanismos que implantaron. En este ciclo se está elaborando (información facilitada por el SPE a finales de enero) el informe correspondiente tras la recepción de los resultados de las encuestas postservicio recibidas, tanto de clientes internos como de clientes externos –licitadores-, así como los resultados de los Grupos Focales establecidos (Analizarse por el Servicio de Planificación y Evaluación).				



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:	03-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Se recomienda, para aquellas compras relevantes, recoger los datos relativos a garantías y mantenimientos en el apartado mantenimiento en UXXI, de tal forma que sea de rápido acceso cualquier información relativa a dichos productos.		
Actuaciones realizadas:	Este objetivo está totalmente interrelacionado con el objetivo de la revisión de la normativa de inventario. Como se ha indicado, las actuaciones para el cumplimiento de estos objetivos se iniciaron en junio de 2016 pero todavía no han finalizado, por lo que no se han establecido las instrucciones técnicas pertinentes para poder incluir los datos de las garantías en los registros de inventario de este equipamiento.		
Resultados de seguimiento:	Comprobar avance.		
Verificación, si procede:	Iniciada su implementación y prevista su implantación a lo largo del ejercicio 2017, tras la modificación que impulsará el SCPA en la normativa de inventario.		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	31-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	En relación con el indicador I.[PC 02.12]-11 Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados), se verifican tres expedientes que superan el periodo de 130 días entre la formalización de contrato y la solicitud del mismo. Estas situaciones, ajenas a la gestión que realiza el Servicio de Contratación y Patrimonio en el proceso, condicionan y suponen un riesgo evidente en relación con la consecución del objetivo establecido para este indicador. Por ello, se recomienda que se desarrollen de forma coordinada con los Servicios/Unidades que originan la desviación detectada, las actuaciones que a consideración de la Unidad, aseguren la consecución del objetivo establecido en dicho indicador en su medición anual.		
Actuaciones realizadas:	En este ejercicio se ha llevado a cabo un seguimiento más continuo de los plazos en determinadas fases de los contratos, como son la elaboración de informes técnicos. No obstante, y salvo excepciones los plazos se viene cumpliendo. A finales del año pasado hubo una reunión con la Unidad Técnica para coordinar y planificar los procesos de contratación que les afectan. Igualmente, a principio de este año 2017 se ha producido otra reunión de la misma naturaleza.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica mecanismos de coordinación.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación donde se ha elaborado la correspondiente documentación donde se informa a las Unidades afectadas, creándose en enero de 2017 un Grupo de		



Trabajo que determinará la correspondiente I.T. a implementar.

Código:	32-2016-AIS	Naturaleza:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Se recomienda una revisión de la IT.[PC 02.12]-02. Gestión de la documentación de licitadores, al objeto de adecuarla a la gestión que realmente se realiza.		
Actuaciones realizadas:	Durante el ciclo de gestión de 2016 se ha realizado una revisión de la Instrucción Técnica acorde con la nueva gestión que se realiza de disponer de toda la documentación del expediente en formato electrónico y su incorporación al gestor de expedientes Contratación y Compras.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica revisión de Instrucción en Mayo de 2016.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación, considerándose incluso una posible revisión tras la incorporación de la documentación electrónica.		

Código:	33-2016-AIS	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Dado que a fecha de auditoría no se han puesto en marcha las encuestas post-servicio planificadas para el actual ciclo de gestión 2015, se recomienda, a consideración de la Unidad, desarrollar estos u otras herramientas de retroalimentación de los grupos de interés del proceso PC02 que permita disponer de información sobre necesidades/expectativas de los mismos como mecanismo de mejora continua		
Actuaciones realizadas:	A partir de junio de 2016 se ha iniciado por parte del Servicio de Contratación y Patrimonio, junto con la coordinación del Servicio de Planificación y Evaluación, un sistema de encuestas post-servicio destinado tanto a personas licitadoras en los procesos de contratación como a clientes internos que solicitan estos contratos. Además se ha elaborado un documento funcional para la realización de un grupo focal que se celebrará próximamente con clientes internos de pedidos menores.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica la realización de grupo focal como sistema complementario de retroalimentación. Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.		

Código:	34-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios.
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		



Descripción:	Alinear y completar la documentación para la gestión del proceso con la normativa sobre contratación incorporada en las normas de ejecución presupuestaria.
Actuaciones realizadas:	En las normas de ejecución presupuestaria de 2017 se pretendía incorporar la nueva regulación sobre contratación administrativa que debería haber sido aprobada antes de abril de 2016. No obstante, la nueva Ley de Contratos no ha sido aprobada todavía y, por lo tanto, estamos a la espera de su aprobación para completar la información sobre estos procesos en las normas presupuestarias de la Universidad.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Aplazada su implantación.

Código:	35-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios.
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Desarrollar de forma efectiva los acuerdos para sistematizar en la gestión los envíos de expedientes de contratación a efectos de realizar por la Unidad Técnica la planificación de los informes y actuaciones técnicas que procedan.		
Actuaciones realizadas:	Se ha constituido un equipo de trabajo entre la Unidad Técnica y el Servicio de Contratación y Patrimonio para buscar una mayor coordinación y eficacia en la gestión de los procesos comunes, como la tramitación de contratos de mantenimiento y otros servicios. Asimismo, está en marcha la implantación del módulo de compras y contratos menores a la Unidad Técnica para que puedan utilizarlo en la gestión de sus pedidos y obras menores.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica mecanismos de coordinación al igual que su publicación vía web.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación y determinada en su correspondiente en la AIS.		

Código:	36-2016-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios.
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Establecer y aplicar mecanismos adecuados de planificación previa sobre todo el ciclo de gestión de adquisiciones mediante contratos mayores para evitar riesgos de cualquier tipo.		
Actuaciones realizadas:	Con objeto de agilizar la tramitación de diferentes contratos se han mantenido reuniones con las Unidades que en los últimos años han sido las que más han solicitado expedientes: la Unidad Técnica y el Centro de Instrumentación Científico-Técnica. En estas reuniones se han analizado los contratos previstos en los próximos meses para poder planificar los procesos previos: reuniones preparatorias, elaboración de pliegos, plazos de		



	ejecución de contratos, etc.
Resultados de seguimiento:	Se verifica mecanismos de coordinación, así como las sesiones internas de formación y el envío de la documentación a las Unidades implicadas.
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.

Código:	37-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Ampliar la información del Informe Final de Resultados de indicadores con la evolución de la asignación de los valores objetivos.		
Actuaciones realizadas:	En el informe final que se realiza anualmente del análisis de los resultados de los indicadores se ha hecho referencia al incremento de los valores objetivos de cada indicador, destacando la relevancia de su cumplimiento a pesar de dicho aumento.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en informe final de indicadores, así como su análisis pormenorizado y estudio de la evolución de los últimos cuatro años.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.		

Código:	38-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Incrementar el valor objetivo o el compromiso asociado en aquellos indicadores que evidencian en la evolución una sistematización y control del proceso por la Unidad.		
Actuaciones realizadas:	Se han incrementado el valor objetivo en varios indicadores del proceso.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en cuadro de indicadores como el incremento se ha realizado en los dos últimos ciclos de gestión.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.		

Código:	39-2016-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Las incidencias en los resultados de los indicadores, desviaciones puntuales en gestión del inventario y en expedientes de contratación, han de ser valoradas, como así se hace, en ponderación y en contexto con otras demandas más prioritarias de gestión. Sin embargo, cada vez es más requerido en la gestión la identificación y la valoración previa de los posibles riesgos escenarios posibles, así como las medidas que en su caso se planifiquen en los supuestos de concurrencia.		
Actuaciones realizadas:	Para evitar en el futuro que se puedan producir disfunciones en la prestación de servicios y esto conlleve retraso en el		



	cumplimiento de los indicadores de calidad asociados a los mismos, se ha realizado un pequeño reajuste entre algunas personas y tareas de la Unidad, de tal forma que ante escenarios de riesgo podamos responder de manera satisfactoria.
Resultados de seguimiento:	Se verifica medidas organizativas adoptadas, tras la correspondiente incorporación y formación del P.B. interino, con el reajuste de tareas.
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.

Código:	40-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas/Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Se recomienda que se establezca, conjuntamente con el Servicio de Información y Asuntos Generales, los criterios de envío de las quejas y sugerencias que se formalizan a los responsables internos del control de proveedores que prestan servicios externalizados.		
Actuaciones realizadas:	Para el cumplimiento de esta recomendación se mantuvo una reunión entre los Jefes de ambos Servicios con objeto de establecer los criterios para el tratamiento de las quejas y sugerencias que van dirigidas a empresas que prestar servicios externalizados, tratando básicamente de dirigirlas a la persona responsable del contrato en atención a la naturaleza del mismo.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica mecanismos de coordinación, con reunión realizada el pasado mes mayo 2016, estableciéndose que las reclamaciones deben de ir dirigidas a la Unidades responsables, bien externas o internas, dependiendo del servicio prestado.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación.		

Código:	41-2016-AIA	Naturaleza:	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.
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Se plantea a valoración de la Unidad que se refuerce la planificación y la gestión de proyectos para asegurar la eficacia respecto a los retos de tramitación electrónica de los contratos, por los tiempos de implantación predefinidos normativamente.		
Actuaciones realizadas:	La implantación de la contratación electrónica es un proyecto que está abordando el Servicio de Contratación y Patrimonio en los últimos años. Si bien es un proceso que está condicionado por la regulación normativa que se lleve a cabo con la nueva Ley de Contratos del Sector Público, no obstante, ya estamos dando algunos pasos en este proceso: la integración de las plataformas del Portafirmas con Contratación y Compras ha permitido la firma electrónica de todos los documentos internos: resoluciones del órgano de contratación, asesoría jurídica, control interno, actas de las mesas, etc. Igualmente, se dispone en la mayoría de casos de la documentación de las empresas licitadoras en		



	formato digital incorporadas en la misma herramienta y el objetivo inmediato es la ausencia total de papel en los expedientes de contratación. La utilización en exclusiva de la Plataforma de Contratos del Sector Público para la solicitud de ofertas en los procedimientos negociados, la comunicación y notificación a empresas y el anuncio de todo el proceso también ha supuesto un avance importante hacia la licitación electrónica. A la fecha de este informe está pendiente de aprobación de la nueva Ley de Contratos que establezca los plazos para la incorporación de la licitación electrónica.
Resultados de seguimiento:	Se verifica actuaciones de avance
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación con implantación iniciada, ya que se tiene planificado la elaboración de un cronograma de carácter plurianual determine una planificación a corto/medio plazo.

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

Código:	07-2016	Naturaleza de la mejora:	Archivo electrónico de la documentación.		
Proceso:	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.				
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio				
Descripción de la mejora:	Archivo electrónico de la documentación presentada por las empresas licitadoras.				
Causa para su implantación:	Mejorar el tratamiento, conservación y archivo de la documentación presentada por las empresas licitadoras en los procedimientos de contratación administrativa.				
Objetivo de la mejora:	Se pretende dar un impulso a la gestión electrónica de los expedientes de contratación.				
Recursos previstos:	La aplicación UXXI-Económico				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio				
Previsión de resultados:	Esperamos conseguir durante este ejercicio que toda la documentación conste en formato electrónico en la plataforma Contratación y Compras.				
Grado de prioridad:	Alta				
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Abril	Finalización:	Diciembre	
Descripción de resultados obtenidos:	Durante el ciclo de gestión de 2016 de forma progresiva se ha ido incorporando a la plataforma de Contratación y Compras la documentación presentada por las empresas licitadoras a los procesos de contratación. En los casos en que se ha dispuesto de formato electrónico, se ha incorporado como archivo adjunto y en los casos en que no se disponía de este formato se ha escaneado la documentación. Pero como regla general ya consta esta documentación en el gestor de expedientes.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica el avance en la implementación de la gestión electrónica de los expedientes de contratación y se constata que en casi un 90% de la documentación se ha incorporado al sistema de contratación administrativa en el módulo correspondiente de UXXI, incluso con la tramitación de la firma electrónica en la totalidad de sus documentos.				



Código:	08-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.	
Proceso:	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora:	Mejorar el acceso al perfil de contratante de la Universidad			
Causa para su implantación:	Algunas empresas licitadoras han tenido dificultad para acceder a los pliegos y demás documentos el expediente			
Objetivo de la mejora:	Se pretende establecer unas mejores condiciones de accesibilidad a la documentación de los expedientes de contratación			
Recursos previstos:	No son necesarios recursos adicionales			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
Previsión de resultados:	Perfil de contratante más accesible y transparente.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Abril	Finalización:	Diciembre
Descripción de resultados obtenidos:	El Servicio de Contratación y Patrimonio utiliza como perfil de contratante la Plataforma de Contratos del Sector Público. Desde nuestra página web se habilita un enlace a dicha Plataforma para que las empresas puedan acceder de forma más cómoda. Todas las publicaciones y notificaciones se realizan a través de esta Plataforma. Internamente, no hemos podido cambiar la página web del Servicio porque la Universidad no ha realizado durante este año (como estaba previsto) la migración de su página al nuevo gestor de contenidos. Esperemos que en breve pueda hacerse y que el Servicio de Contratación y Patrimonio tenga una página web más actualizada y operativa.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la generalización de la utilización de Plataforma de Contratos del Sector Público, estando pendiente la mejora de la página web de SCPA. Se dispone de las estructuras que se habilitarán cuando el Gestor de Contenidos de la UJA esté plenamente operativo para esta Unidad, ya que se evidencia, incluso, la formación recibida por los responsables de este proceso tras el impulso dado al mismo desde Gerencia.			

Código:	09-2016	Naturaleza de la mejora:	Normativa.	
Proceso:	PC 02.2. Gestión del Inventario.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora:	Actualización de la normativa de inventario de la Universidad de Jaén			
Causa para su implantación:	Necesidad de adaptación de la normativa que está obsoleta			



Objetivo de la mejora:	Adaptar el registro de inventario a los requerimientos de nuevos elementos y otras circunstancias actuales.		
Recursos previstos:	No son necesarios recursos adicionales a los ya existentes		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de resultados:	Elaborar y publicar una nueva normativa interna de inventario.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio	Finalización: Pendiente
Descripción de resultados obtenidos:	El día 28 de junio tiene lugar una reunión entre personas de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos y Contratación y Patrimonio, con objeto de planificar las actuaciones a realizar encaminadas a la actualización de la normativa de inventario. Se establecieron varias líneas de trabajo: contabilidad analítica, elementos de inventario que realiza la Unidad Técnica y, en última instancia, elaborar una nueva normativa de inventario. La propuesta fue iniciar estos trabajos a partir del mes de septiembre. No obstante, debido a la acumulación de trabajos para los Servicios implicados, no se han podido realizar todas las tareas encomendadas y no se dispone, por consiguiente, de esta nueva normativa. Con este objetivo se continuará durante el siguiente ciclo de gestión.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Aplazada.		

Código:	10-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas Post-servicio.	
Proceso:	PC 02.21 Gestión del Alta de Bienes.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora:	Realización de encuestas post-servicio			
Causa para su implantación:	La baja tasa de respuesta en las encuestas realizadas con carácter anual			
Objetivo de la mejora:	Establecer nuevos mecanismos de encuestas más directas e inmediatas			
Recursos previstos:	Plataforma de encuestas del Servicio de Planificación y Evaluación			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
Previsión de resultados:	Esperamos obtener tasas de respuestas representativas que nos permitan obtener la percepción de las personas usuarias sobre los servicios que prestamos.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio	Finalización:	Enero
Descripción de resultados	En junio de 2016 se pone en marcha el sistema de encuestas post-servicio			



obtenidos:	para las personas usuarias del Servicio de Contratación y Patrimonio y, en concreto, encuestas dirigidas a personas licitadoras y también a los clientes internos solicitantes de contratos. Los resultados obtenidos han sido positivos debido al incremento considerable de la tasa de respuesta, lo que nos permitirá analizar con mayor información los resultados de estas encuestas y, de este modo, obtener el feedback de las personas que interactúan con nuestra Unidad.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la mejora del indicador de participación en la encuesta y la realización de grupo focal como sistema complementario de retroalimentación. Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA. Los datos de las encuestas realizadas tanto a clientes internos como externos, así como la valoración de la información de los Grupos Focales se ha recibido en enero de 2017, estando actualmente analizándose la misma para la elaboración de sus resultados y para tomar posibles decisiones en la realización y operatividad de las posibles propuesta de mejora u nuevos objetivos que se desprendan.

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.	Valoración de la Unidad.
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.	La Unidad realiza de forma sistemática el seguimiento y análisis de los resultados de su cuadro de indicadores, analiza las desviaciones, identifica causas e interrelaciona los resultados con las mejoras implantadas. Se verifica en el Informe de Resultados de Indicadores, comprobándose respecto a los indicadores de tiempo de ciclo de gestión de contratos, propuestas concretas de actuaciones de mejora internas de capacitación, reorganización de los sistemas de trabajo y reuniones inter-servicios. Se considera las observaciones e indicaciones de los informes de auditoría, tal como se evidencia por el seguimiento e implantación de mejoras realizadas. Se observa que el objetivo continuado de ir incorporando medios y recursos electrónicos en los procesos de tramitación de los contratos, constituye un eje básico del análisis del sistema de mejora continua que realiza la Unidad, tanto en sus avances como en la identificación de causas que puedan retrasarlo
Valoración de auditoría	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, destacando los aspectos que ya se han puesto de manifiesto en este informe ejecutivo y que podemos contrastar en la implementación de las propuestas de mejora y las observaciones de las diferentes auditorías.

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
---------	--------------	---------------



Relacionados en las Fichas del SCPA.		Se verifica la plena operatividad de los recursos determinados en inventario del Plan de Seguridad Documental.
--------------------------------------	--	--