


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:	10 de febrero de 2017
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. ▪ Auditor: Roberto Fornes de la Casa. ▪ Auditora: Nuria Ortega Barrales
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio J. Porcuna Contreras. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio. ▪ M^a Carmen Higuera Herrador/Maica López Asperilla. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. ▪ Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. ▪ Manuel Correa Vilches. Unidad de Actividades Culturales.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contratación y Patrimonio ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG). ▪ Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD). ▪ Unidad de Actividades Culturales.

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. <p>En la auditoría de seguimiento se estableció un plan para auditar de forma específica el proceso PC 2.11. Gestión de la adquisición directa, con el alcance de la totalidad de las unidades de gestión de gastos, ampliándose a unidades administrativas y de centros e incluyendo los puestos de apoyo a los centros.</p> <p>Para este programa de auditoría interna anual no se audita la gestión conformada según el proceso, considerando integrados los informes realizados en la auditoría de seguimiento.</p>
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"> ▪ 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.
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 Verifica la realización de las encuestas correspondientes, los resultados obtenidos, así como los índices de participación, si bien no se dispone, aún del análisis de los resultados así como la identificación de acciones de mejora.
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 Interna: 3 observaciones, implantadas 1, aplazadas 2. Propuesta de mejora: 1, aplazada 1. Del total de cuatro actuaciones de mejora quedan aplazadas 3. Se considera un nivel porcentual bajo de aplicación en relación con los resultados habituales en el SIGC-SUA.
--------------------	---

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.	Se verifica la plena operatividad de los recursos: <ul style="list-style-type: none"> A fecha de la auditoría no se ha producido ningún cambio en la documentación (fichas). Dentro del próximo ciclo, está previsto la revisión de las mismas como consecuencia de los cambios previstos en relación con la persona Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
--------------------	---

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.	10 de febrero de 2017		
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> Auditor coordinador de proceso: Antonio Martínez Olea. Auditor: Roberto Fornes de la Casa. Auditora: Nuria Ortega Barrales 		
UNIDAD:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	RESPONSABLE	M ^a Carmen Higuera Herrador/ Maica López Asperilla.

	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	Seguimiento del grado de valoración e	Todos las Unidades con participación en SIGC-



de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	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.	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

Nota: En la auditoría de seguimiento se estableció un plan para auditar de forma específica el proceso PC 2.11. Gestión de la adquisición directa, con el alcance de la totalidad de las unidades de gestión de gastos, ampliándose a unidades administrativas y de centros e incluyendo los puestos de apoyo a los centros. Para este programa de auditoría interna anual no se audita la gestión conformada según el proceso, considerando integrados los informes realizados en la auditoría de seguimiento.

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	
1.[PC 02.11]-02 Porcentaje de expedientes tramitados en plazo 2.-Tramitar el 90% de los expedientes económicos que no conlleven modificación presupuestaria en un plazo no superior a 3 días laborables desde la recepción de la solicitud hasta su envío al proveedor o unidad correspondiente	>=90%	Trimestral	X		Medición anual: 100%. Segmentado Adquisiciones-Liquidaciones
1.[PC 02.11]-03 Porcentaje de expedientes económicos sin errores. 3.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	>=95%	Trimestral	X		Medición anual: 100%. Segmentado Adquisiciones-Liquidaciones



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 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

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	La Unidad tiene pendiente de analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción general.				

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.

No tiene indicada observación de auditoría externa.

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	18-2016-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	<p>A fecha de Auditoría el Gabinete del Rectorado no ha entregado las mediciones de los indicadores correspondientes al primer y segundo trimestre, limitando la obtención del cálculo del valor total del indicador de la Unidad.</p> <p>Esta incidencia se valora por el Auditor Jefe del Programa de Auditoría como una observación a la Unidad, que requiere de una actuación de subsanación completando la totalidad de las mediciones y procediendo al cálculo del valor total del indicador. Se estima que dicha actuación debe realizarse con anterioridad a la finalización del mes de Septiembre</p> <p>Nota explicativa: constituye un requisito del sistema de gestión de la calidad realizar las mediciones y cálculos de los valores de los indicadores de los procesos en los términos indicados en su documentación, pues da la medida del análisis de la gestión. Este aspecto es esencial para el sistema de mejora continua que se está aplicando con el SIGC-SUA.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se han completado todas las mediciones correspondientes al año 2016.		
Resultados de seguimiento:	Se constata el cuadro segmentado de valores por puestos.		
Verificación, si procede:	Considerada y verificada la observación		



Código:	19- 2016- AIS	Naturaleza:	Instrucciones técnicas
Proceso:	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Valorar la posibilidad de incluir en la documentación de los procesos la obligatoriedad del Registro Administrativo de las Facturas, obligación establecida por la Ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, actividad que ya se constata que se está realizando sistemáticamente.		
Actuaciones realizadas:	Está previsto establecer un nuevo indicador con las facturas electrónicas como una acción de mejora para el próximo ciclo de gestión		
Resultados de seguimiento:	Se programa mediante un indicador		
Verificación, si procede:	Considerada la observación, aplicación próximo ciclo		

Código:	20- 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:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Se realiza la recomendación general de instar a que se relacionen, cuando proceda, el seguimiento de las mejoras con los indicadores de resultados y de retroalimentación de clientes y personas a efectos de determinar la eficacia de las acciones de mejora que se adoptan.		
Actuaciones realizadas:	Está previsto realizar el análisis en el próximo ciclo.		
Resultados de seguimiento:	Se programa para próximo informe		
Verificación, si procede:	Considerada la observación, aplicación próximo ciclo		



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

Código:	11-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.	
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Espacio Virtual para la UAOG			
Causa para su implantación:	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros.			
Objetivo de la mejora:	Facilitar el acceso a documentación de interés			
Recursos previstos:	Internos			
Responsable de implantación:	Responsable de la Unidad			
Previsión de resultados:	Baja			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización:	dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	<i>El grupo de la unidad ha estado estudiándolo pero se paralizó ante la inminente implantación de la nueva página web de la Universidad</i>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Aplazada para 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.	La Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno realiza informes trimestrales y anuales, donde se realiza un análisis cuantitativo del cumplimiento de los mismos.
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.	Se realiza trimestral y anualmente un informe con el análisis de indicadores, estando pendiente en este ciclo de gestión el informe anual, que junto con los resultados obtenidos en las encuestas generales, serán objeto de análisis y valoración para la realización si procede de las posibles mejoras a implantar en base a los valores obtenidos en los indicadores y en la satisfacción de usuarios, etc.
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. Cabe destacar el valor obtenido en los indicadores tanto trimestral como anual en cada uno de los puestos que conforma la Unidad ha sido del 100% superando el valor objetivo establecido en un 10%.



En base a los resultados señalados anteriormente, se hace latente la efectividad de los mecanismos establecidos para alcanzar los mismos.

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

RECURSO	Verificación	Observaciones
		<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través de los expedientes auditados en el proceso.</p> <p>A fecha de la auditoría no se ha producido ningún cambio en la documentación (fichas). Dentro del próximo ciclo, está previsto la revisión de las mismas como consecuencia de los cambios previstos en relación con la persona Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</p>