

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	20-11-17
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio J. Porcuna Contreras.</li> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rosa maría Martín Mesa. <b>Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación</b></li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.</li> <li>▪ PC 7.22 Gestión de Expedientes de Prestación de Servicios de Investigación.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD**

<b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b> , a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> <li>▪ Hay que desatacar el detalle del seguimiento continuo que se realiza en las ayudas y subvenciones de investigación, además del asesoramiento continuo que se realiza tanto a los investigadores como a los gestores administrativos.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p><b>PC 7.22 Gestión de Expedientes de Prestación de Servicios de Investigación</b></p> <p>Se realizan las siguientes recomendaciones para que una vez que hayan sido valoradas por la Unidad, consideren la conveniencia de incorporarlas a la gestión del proceso.</p> <p>1.- Se destaca como muy positivo que existe un cronograma que contempla los hitos y fases para realizar el traspaso definitivo a la nueva aplicación de los datos de la base de datos propia; sin embargo se anima a la Unidad a que coordine al máximo este proceso de migración e integración con la empresa proveedora del sistema informático, a fin de que la herramienta pueda estar plenamente operativa cuanto antes, y de esta forma evitar la duplicidad en la carga y tratamiento de la información en dos sistemas diferentes.</p> <p>2.- Hay que destacar el máximo control y rigor que la OTRI aplica a la gestión de estos expedientes, agilizando trámites, plazos y demás compromisos establecidos como indicadores de calidad. No obstante, y debido a que el expediente contiene, tanto documentación en formato papel, con firma manuscrita, como formato electrónico (correos electrónicos), se recomienda el uso sistemático de la herramienta portafirmas para que todos los documentos que se generen en el expediente incorporen la firma digital y tengan formato electrónico.</p>
<b>3.- Verificación de la realización de las encuestas</b> correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
<b>Encuestas Post-servicio</b>	1.- Se verifica la realización de la encuesta Post-servicio SG01- Gestión de los contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o



<p><b>Valoración.</b></p>	<p>para el desarrollo de actividades específicas de formación (art.83 LOU) investigadores, según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</p> <p>Se mantiene un alto índice de satisfacción que alcanza la media de 4,7, si bien la tasa de respuesta se mantiene baja con un 27,27%.</p> <p>Las observaciones realizadas por los encuestados como por ejemplo un error en la emisión de una factura, es una cuestión puntual que se ha producido, teniendo un indicador de proceso con un bajo porcentaje de errores.</p> <p>2.- Se verifica la realización de la encuesta Post-servicio SG02- Gestión de los contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (art.83 LOU) empresas.</p> <p>Se mantiene un alto índice de satisfacción que alcanza la media de 4,7, si bien en la tasa de respuesta se ha producido un descenso significativo del 58,70% al 36%.</p> <p>En la única observación que se realiza por los encuestados, relacionada con el proceso de contratación de personal, que indica que es demasiado largo, se informa por la responsable del Servicio que ha elevado propuesta de un nuevo proyecto reglamento para reducir plazos y eliminar actividades que no aportan valor, estando pendiente todavía de estudio por parte de la dirección competente.</p>
<p><b>Observaciones/ Recomendaciones</b></p>	<p>Se recomienda a valoración de la Unidad, dar publicidad de los resultados obtenidos en las encuestas, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación.</p> <p>También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.</p>



## INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roberto Fornes de la Casa. Jefe de Sección de Investigación Básica</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

#### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 20/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Investigación.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

1. Se verifica la trazabilidad del proceso a través del Proyecto de Excelencia del 2077, Código del proyecto 2008/00019/001 Sensores espectroscópicos en flujo: nuevos retos y avances tecnológicos.

Con fecha 14/02/08 reconocimiento de Gerencia del derecho económico de la primera anualidad y de disponibilidad presupuestaria, con fecha 11/02/08 comunicación a la Sección de Ingresos para la contabilización del ingreso correspondiente.

Se verifica la documentación del proyecto, solicitud del centro de gasto y aplicación económica al Servicio de Contabilidad y presupuestos, y su asignación

Se consulta el Expediente económico-administrativo del proyecto, tanto la documentación general, como la individualizada del proyecto. En UXXI Investigación se verifica el centro de gasto 062707503, y toda la información correspondiente al proyecto.

Se verifica instrucciones de ejecución del proyecto enviadas al Investigador y al responsable de gestión, con fecha 22/02/08.

En el expediente consta variado asesoramiento por parte del SGI a las partes interesadas.

Se envía comunicación de preaviso de la justificación el 25/06/09, enviándose al organismo financiador la justificación en el plazo establecido.

En Universitas XXI, se detalla las fechas de presentación de las justificaciones.

#### PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión del proceso y los registros asociados



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

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	▪ PC 7.22 Gestión de Expedientes de Prestación de Servicios de Investigación
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	▪ Aurora Cancio Segura. Jefa de Sección de Investigación Aplicada
<b>AUDITORES</b>	▪ Antonio J. Porcuna Contreras

### VERIFICACIÓN:

Evidencias. Actividades de verificación.

#### Número de Expediente: 3.545:

**Descripción:** Asesoramiento jurídico procesal.

**Empresa contratante:** Lawyers in Partnership Marbella, S.A.P.

**Investigador principal:** D. Rafael Cabrera Mercado.

**Importe:** 12.000 euros (IVA excluido).

**Plazo de ejecución del contrato:** Desde el 1/02/2017 al 1/02/2019

**Forma de pago:** Facturas mensuales por importe de 500 €

**Fecha de solicitud:** La fecha de recepción del formulario de solicitud es el día 31 de enero de 2017.

La directora del Departamento da el visto bueno a la compatibilidad con fecha 31 de enero de 2017.

El director de la OTRI da el visto bueno a la compatibilidad con fecha 6 de febrero de 2017.

Finalmente el Vicerrector de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral, por delegación del Rector, autoriza la compatibilidad con fecha 6 de febrero de 2017.

La firma del contrato se realiza el día 13 de febrero de 2017, por parte del profesor responsable, conforme a lo requerido en el Reglamento de la Universidad.

La primera factura se emite con fecha 8 de marzo de 2017, correspondiente al mes de febrero y los pagos se vienen realizando por la empresa contratista conforme a las estipulaciones del contrato.

#### Expediente 3.558

**Descripción:** Asesoramiento científico-técnico para la definición y desarrollo del modelo de calidad para la administración de tierras en Colombia.

**Empresa contratante:** Agencia de implementación del proyecto de modernización de la administración de tierras en Colombia.

**Investigador principal:** D. Francisco Javier Ariza López

**Importe:** 26.471 euros (No se contempla el IVA al tratarse de una empresa extranjera).

**Fecha de ejecución:** Desde el 1 de marzo de 2017 a 31 de julio 2017

**Forma de pago:** 20% a la firma del presente contrato y el 80% a la finalización de los trabajos.

**Fecha solicitud:** 15 de febrero de 2017.

El director del Departamento informa favorablemente la compatibilidad con fecha 17 de febrero de 2017.

El director de la OTRI da el visto bueno a la compatibilidad el día 17 de febrero de 2017.

Finalmente el Vicerrector de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral autoriza la compatibilidad el día 17 de febrero de 2017.

El contrato se firma con fecha 2 de marzo de 2017.



La primera factura correspondiente al 20% del importe total del contrato se emite con fecha 17 de marzo, siendo pagada el día 29 del mismo mes.

La segunda factura se emite con fecha 21 de septiembre y su pago se realiza el día 27 de octubre.

**PROPUESTA OBSERVACIÓN:**

De la revisión de los expedientes referenciados, se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados. No obstante, se realizan las siguientes recomendaciones para que una vez que hayan sido valoradas por la Unidad, consideren la conveniencia de incorporarlas a la gestión del proceso.

Los expedientes se vienen registrando en dos bases de datos diferentes: una de elaboración propia a través de la aplicación Access y otra en la herramienta Universitas XXI-Investigación. La Unidad está en proceso de migración de los datos de la aplicación Acces a Universitas XXI.

Se destaca como muy positivo que existe un cronograma que contempla los hitos y fases para realizar el traspaso definitivo a la nueva aplicación; sin embargo se anima a la Unidad a que coordine al máximo este proceso de migración e integración con la empresa proveedora del sistema informático, a fin de que la herramienta pueda estar plenamente operativa cuanto antes, y de esta forma evitar la duplicidad en la carga y tratamiento de la información en dos sistemas diferentes.

Se evidencia también el máximo control y rigor que la OTRI aplica a la gestión de estos expedientes, agilizando trámites, plazos y demás compromisos establecidos como indicadores de calidad. No obstante, y debido a que el expediente contiene, tanto documentación en formato papel, con firma manuscrita, como formato electrónico (correos electrónicos), se recomienda el uso sistemático de la herramienta portafirmas para que todos los documentos que se generen en el expediente incorporen la firma digital y tengan formato electrónico.



### 3. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés ( encuestas post-servicio).

<b>Código y denominación de la Encuestas Post-servicio</b>	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
SG01- Gestión de los contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (art.83 LOU) investigadores.	<p>Se mantiene un alto índice de satisfacción que alcanza la media de 4,7, si bien la tasa de respuesta se mantiene baja con un 27,27%.</p> <p>Las observaciones realizadas por los encuestados como por ejemplo un error en la emisión de una factura, es una cuestión puntual que se ha producido, teniendo un indicador de proceso con un bajo porcentaje de errores.</p>
SG02- Gestión de los contratos para la prestación de servicios de carácter científico, técnico y/o artístico o para el desarrollo de actividades específicas de formación (art.83 LOU) empresas.	<p>Se mantiene un alto índice de satisfacción que alcanza la media de 4,7, si bien en la tasa de respuesta se ha producido un descenso significativo del 58,70% al 36%.</p> <p>En la única observación que se realiza por los encuestados, relacionada con el proceso de contratación de personal, que indica que es muy largo y farragoso, se informa por la responsable del Servicio que ha elevado propuesta de un nuevo proyecto reglamento para reducir plazos y eliminar actividades que no aportan valor, estando pendiente todavía de estudio por parte de la dirección competente.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	<p>Se recomienda a valoración de la Unidad, dar publicidad de los resultados obtenidos, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación.</p> <p>También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.</p> <p>Hay que destacar la realización de propuestas por parte del Servicio, como es el caso de un nuevo reglamento para el proceso de contratación y su elevación a los órganos de dirección competentes.</p>