

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.****PROCESO CLAVE** PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:** Marzo 2018**AUDITORES :**

- Juan Miguel Cruz Lendínez

RESPONSABLE DE UNIDAD:

- Roberto J. Pastor Izquierdo. **Jefe del Servicio de Asuntos Económicos.**

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL**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 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.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El indicador I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores asociado a un compromiso de calidad no se ha cumplido, con una desviación de -3 días sobre la propuesta de mejorar el cumplimiento legal el promedio de pago (30 días) en menos 5 días. Recomendamos que el área realice análisis del incumplimiento y de los riesgos, así como determinar la capacidad efectiva de este proceso a efectos del cumplimiento del compromiso de calidad asociado. ▪ Recomendación: Revisar, a la luz de la tendencia de los valores de los indicadores del proceso, la calidad de la información que proporcionan sobre su desempeño, desde un enfoque de mejora continua, ya no solo a los efectos de análisis de los valores objetivo, que se encuentra en proceso de mejora por el SAE, sino también de registrar otros aspectos de los resultados del propio proceso. A modo de ejemplo basta observar los datos del indicador I.[PC 01.22]-05 que evidencian el 100% de cumplimiento del objetivo marcado en los últimos cinco años.

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	

7.- 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.

Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG01_PC01_2017 (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ Se ha producido un descenso significativo en el índice de participación, respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 68,42%), si bien los resultados no son del todo representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, la valoración es positiva con una media en valor global de 4.37.
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> Hay que destacar la medida adoptada por el Área Económica de apoyo y asesoramiento técnico a los proveedores que desconocen el sistema de presentación de facturas electrónicas a través de la plataforma FACe, punto general de entradas de facturas electrónicas. Con esta medida intentan acelerar la implantación total del sistema de facturación electrónica, con las mejoras que para sus grupos de interés va a suponer en cuanto a transparencia y eficiencia en la gestión.
Observaciones/ Recomendaciones.	Recomendación: a consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.
8.- 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, con el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 implantada y 1 no procede actuación. Auditoría Interna: 1 en proceso. Propuestas de mejora: 3 mejoras implantadas, 2 en proceso y 1 no procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	
9.- 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.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto J. Pastor Izquierdo. Jefe del Servicio de Asuntos Económicos.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juan Miguel Cruz Lendínez

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 01.22]-05	<= 10%	X		
I.[PC 01.22]-06	NP	X		
I.[PC 01.231]-07	-5 días		X	Objetivo. -5 días, valor 2017: -2 días
I.[PC 01.231]-08	>=80%	X		
I.[PC 01.232]-09	<=10%	X		
I.[PC 01.5]-16	<=10%	X		
I.[PC 01.5]-17	<=10%	X		
Valoración de auditoría	<p>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 en general de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.</p> <p>El indicador I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores asociado a un compromiso de calidad no se ha cumplido, con una desviación de -3 días sobre la propuesta de mejorar el cumplimiento legal el promedio de pago (30 días) en menos 5 días. Recomendamos que el área realice análisis del incumplimiento y de los riesgos, así como determinar la capacidad efectiva de este proceso a efectos del cumplimiento del compromiso de calidad asociado.</p> <p>Recomendación: Revisar, a la luz de la tendencia de los valores de los indicadores del proceso, la calidad de la información que proporcionan sobre su desempeño, desde un enfoque de mejora continua, ya no solo a los efectos de análisis de los valores objetivo, que se encuentra en proceso de mejora por el SAE, sino también de registrar otros aspectos de los resultados del propio proceso. A modo de ejemplo basta observar los datos del indicador I.[PC 01.22]-05 que evidencian el 100% de cumplimiento del objetivo marcado en los últimos cinco años.</p>			



RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

No se han recibido.

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	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.
	<p>Se verifica la realización de la encuesta EG01_PC01_2017 (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.</p> <p>Se ha producido un descenso significativo en el índice de participación, respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 68,42%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, la valoración es positiva con una media en valor global de 4.37.</p> <p>Hay que destacar la medida adoptada por el Área Económica de apoyo y asesoramiento técnico a los proveedores que desconocen el sistema de presentación de facturas electrónicas a través de la plataforma FACe, punto general de entradas de facturas electrónicas. Con esta medida intentan acelerar la implantación total del sistema de facturación electrónica, con las mejoras que para sus grupos de interés va a suponer en cuanto a transparencia y eficiencia en la gestión.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas.</p> <p>Recomendación: a consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.</p>



8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	01-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Se recomienda establecer un valor máximo para que las distintas áreas den la conformidad a la factura desde su entrada en registro y, conjuntamente, alguna medición respecto al grado de cumplimiento del mismo. Por lo general, es en este período donde podrían producirse desviaciones que retrasen el pago de la misma y afecten al período medio de pago.		
Actuaciones realizadas:	Con el nuevo Presupuesto se generaliza la factura electrónica y, con ello, se mecaniza su registro administrativo. Esto permite controlar automáticamente y desde los Servicios Económicos aquellas facturas más atrasadas que se encuentran pendientes de conformidad.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	02-2017	Naturaleza:	Riesgos
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Si bien el dato no depende directamente del Servicio, el indicador relativo a % de facturas excedidas del plazo máximo para recaudación ha pasado del 20% en 2015 al 40% en 2016.		
Actuaciones realizadas:	Debe haber un error, hemos pasado de un 36,49 a un 40,01%, similar. Como se indicó en el Informe de Seguimiento del 2015, la diferencia respecto al 20% del 2014 se debió a la adecuación del proceso de medición a lo establecido en la ficha del indicador. Para este ejercicio, incluso se prevé menor.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No proceden actuaciones		



8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	01-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	<p>Revisión de la formulación o del valor del objetivo AIS: Considerar, si se confirma los datos en todo el ciclo, la revisión de la formulación o del valor del objetivo establecido por estar constatada la eficacia conseguida del proceso/servicio como se demuestra por el valor conseguido en la medición. (Indicadores especificados en informe detallado). I.[PC 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración. I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha. I.[PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.</p> <p>AIA: Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivo, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración continua para, en su caso, modificarlos al alza.</p>		
Actuaciones realizadas:	En ejercicios pasados, ya se realizó una revisión a la baja de los objetivos de algunos de estos indicadores. No obstante, su modificación se tendrá en cuenta en el próximo Informe de Seguimiento del Proceso.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	En proceso		



8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	01-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.5 Fiscalidad		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción de la mejora:	Realización de las declaraciones fiscales de IVA en el sistema informático Universitas XXI-Económico		
Causa para su implantación:	Desde siempre, las declaraciones de IVA se han realizado de forma manual, cogiendo los datos necesarios del sistema informático y adaptándolos a nuestra forma de gestión. Sin embargo y puesto que el sistema lo realiza desde hace tiempo, se pretende en este ejercicio abordar su mecanización, adaptando nuestra gestión al sistema informático, y no al revés, para que éste disponga de todos los datos necesarios para su elaboración.		
Objetivo de la mejora:	Elaboración mecanizada de las declaraciones de IVA en el sistema informático Universitas XXI-Económico, aprovechando la funcionalidad y la fiabilidad que el mismo nos proporciona		
Recursos previstos:	Los propios del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefe de Servicio y de Sección de Gestión del Gasto		
Previsión de resultados:	Elaboración mensual/anual de las declaraciones de IVA del ejercicio 2017 de forma mecanizada		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Aunque con la depuración mensual de numerosos errores del sistema, hemos adaptado nuestra gestión y conseguido realizar mensualmente y de forma mecanizada las declaraciones de IVA, así como aplicar la prorrata directamente a los centros de gasto afectados (importante), lo cual aporta mayor fiabilidad y coherencia con el SII (Suministro Inmediato de Información a la AEAT). Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		



Código:	02-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo			
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos			
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 y realizada la prueba piloto en 2016 (propuesta de mejora 2016), el siguiente paso sería su descentralización de forma similar a lo realizado con las facturas ordinarias y como estaba previsto en la anterior propuesta de mejora			
Objetivo de la mejora:	Eliminación de intermediarios y agilización del pago de las facturas			
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos			
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos			
Previsión de resultados:	Implantación definitiva en 2017			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2017	Finalización:	31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Después de dar de alta en FAcE a todas las unidades administrativas de gestión, con fecha 21 de abril se comunica a todos los responsables de gestión de la UJA la intención de descentralizar, a partir del mes de mayo, la recepción de la factura electrónica. Se les adjunta procedimiento a seguir en su tratamiento e instrucción técnica. Así mismo, se fijan varias sesiones informativas que se realizan en el Área Económica para aquello/as compañero/as que pudieran tener dudas al respecto. Después de varios meses, se comprueba la implantación y la efectividad del procedimiento de facturación electrónica descentralizado.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			



Código:	03-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01 2 Ejecución			
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos			
Descripción de la mejora:	Firma digital de documentos contables			
Causa para su implantación:	Todos los documentos contables que se elaboran (unos 40.000 al año) han de ser firmados, en su mayoría, tanto por el Gerente como por los Jefes de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos			
Objetivo de la mejora:	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico			
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática			
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos			
Previsión de resultados:	Implantación definitiva en 2017			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2017	Finalización:	31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Se han tenido varias reuniones a través de web con OCU, empresa suministradora de la aplicación UNIVERSITAS XXI-EC., en los que se ha comentado el tema y realizado alguna prueba. Se ha optimizado el número y el orden de las firmas incluidas en los documentos para ir preparando la firma electrónica en cascada. Igualmente, se han detectado algunos problemas (actualización de software) para la utilización del portafirmas. Es nuestra intención, por su importancia cuantitativa, seguir con su estudio y, si fuera posible, su implantación en el próximo ejercicio.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)			



Código:	04-2017	Naturaleza de la mejora:	Nuevo indicador	
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo			
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos			
Descripción de la mejora:	Estudio de la elaboración de un indicador que mida el desempeño del proceso de pago directo de devoluciones, en relación con los atributos de calidad que puede requerir el cliente. En tal caso, habría de considerarse la participación del Servicio de Gestión Académica			
Causa para su implantación:	Recomendación de la auditoría interna			
Objetivo de la mejora:	Mejora de la calidad en el pago de las devoluciones			
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios			
Responsable de implantación:	El Jefe de Servicio de Asuntos Económicos y el de Sección de Gestión Económica del Gasto			
Previsión de resultados:	Estudio realizado en 2017 y, si se estima oportuno, inclusión del nuevo indicador en el informe de seguimiento de 2017 a realizar en 2018			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2017	Finalización:	31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Estudiado en el ámbito del Servicio de Asuntos Económicos, se verifica en todos los casos la rapidez de su pago (en su gran mayoría, no transcurre más de una semana de su recepción, normalmente incluso bastante menos -algunas veces, el mismo día-). Por ello y en cuanto a la posible demora en su gestión por parte del Servicio de Gestión Académica, se propone a la auditoría interna que recomiende a éste Servicio tanto su medición, como la elaboración de dicho indicador.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No proceden actuaciones.			



Código:	05-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de encuestas
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción de la mejora:	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general con los usuarios		
Causa para su implantación:	B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad, de este informe		
Objetivo de la mejora:	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general		
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos		
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de resultados:	Implantación para la encuesta de 2017		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Para darle mayor publicidad, se han incluido en la página web de los Servicios los resultados de las encuestas de satisfacción. Es intención de estos Servicios incluir, próximamente, análisis y acciones que hayan sido realizadas (actualmente se incluyen en el el Informe de Seguimiento) como consecuencia de las mismas, con la finalidad de demostrar su utilidad. Con fecha 26 de septiembre se comunica a los miembros del Servicio: (ver ficha siguiente).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.		



Código:	06-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de las instrucciones técnicas		
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal				
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos				
Descripción de la mejora:	Establecer un sistema de difusión del contenido de las distintas instrucciones técnicas de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos que figuran en el proceso PC 01				
Causa para su implantación:	Desconocimiento entre el personal del contenido de las numerosas instrucciones técnicas del PC 01 ya que éste no figura en la documentación del proceso				
Objetivo de la mejora:	Dar a conocer al personal de la UJA y especialmente al de los Servicios económicos el contenido de las distintas instrucciones técnicas del PC 01; ello facilitaría evitar su duplicidad (ver la mejora 03-2016-AIS propuesta por la auditoría interna) y, en su caso, también su actualización				
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos				
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos				
Previsión de resultados:	Implantación en 2017				
Grado de prioridad:	Media				
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2017	Finalización:	31/12/2017	
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Para conocimiento de todos los interesado/as, principalmente del Área Económica, se ha introducido una nueva pestaña en la página web del Servicio de Asuntos Económicos: <i>Instrucciones Técnicas</i>, donde se relacionan y documentan cada una de ellas y con acceso para todos los miembros del PAS. Con fecha 26 de septiembre se comunica a los miembros del Servicio: <i>...hemos introducido algunos cambios en nuestra web.</i></p> <p><i>A partir de ahora, podéis consultar las Instrucciones Técnicas que el Servicio de Asuntos Económicos tiene relacionadas en el Manual del Proceso PC 01. Sólo el PAS de la UJA puede acceder.</i></p> <p><i>Si en algún momento consideráis que éstas deban actualizarse, os agradecería me informaseis.</i></p> <p><i>Igualmente, en la pestaña de "Calidad" se han introducido las diversas encuestas de satisfacción realizadas a los clientes, para darles mayor publicidad.</i></p> <p><i>También tenemos intención de crear una zona privada en nuestra web, para recoger únicamente información del Servicio: instrucciones para las copias de seguridad, ... Posteriormente, se informó a los otros Servicios del Área y al de Control Interno.</i></p>				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad				



9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

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 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.