

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

PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	20/02/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rosario Armero García
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Yélamos López

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 integrados y no integrados.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪

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

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Control Interno no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.
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. ▪ Se verifica la realización de encuestas post-servicio EP_01_PC01_2017 (Servicio de Control Interno), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ Se ha producido un aumento en el índice de participación, respecto al año anterior (tasa 2016 85,07%, en 2017 90,70%) y un incremento en el nivel de satisfacción, obteniéndose un valor de 97,44% de usuarios satisfechos y una media de 4,84.
Observaciones/ Recomendaciones.	

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, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 no procede. Propuestas de mejora: 1 mejora implantada.
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.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 01.4]-12 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días). Compromiso de calidad 9.-Fiscalización del 90% de los expedientes de gastos de carácter urgente en un plazo máximo de 5 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	>=90%	X		Valor anual: 100%
I.[PC 01.4]-14 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días). Compromiso de calidad 10.-Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos ordinarios en un plazo máximo de 10 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	>=80%	X		Valor anual: 89%
I.[PC 01.4]-15 Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias.	NP	X		Valor anual: 1,76
I.[PC 01.4]-16 Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo.	100%	X		Valor anual: 100%
Valoración de auditoría	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.			

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Si	No	
1.- Informar al Rector del plan de trabajo del S.C.I. en cada ejercicio	Remisión de informe 1º trimestre al Rector, un informe anual		X		Fecha de envío: 21/02/2017
2.- Actualización semestral de la base de datos de las Fundaciones, Sociedades y Asociaciones participadas por la UJA	Número de actualizaciones, dos en base de datos del SCI		X		Se registran 2 actualizaciones:
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los valores anuales de los indicadores de los compromisos de calidad no integrados en SIGC-SUA.				

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
4.- Quejas y Sugerencias

El Servicio de Control Interno no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

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.
encuestas post-servicio EP_01_PC01_2017	Se verifica la realización de encuestas post-servicio EP_01_PC01_2017 (Servicio de Control Interno), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.
Valoración de auditoría	Aumento en el índice de participación, respecto al año anterior (tasa 2016 85,07%, en 2017 90,70%) y un incremento en el nivel de satisfacción, obteniéndose un valor de 97,44% de usuarios satisfechos y una media de 4,84.

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.

Sin actuaciones indicadas

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	03-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	<p>Revisión de la formulación o del valor del objetivo</p> <p> 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).</p> <p>I.[PC 01.4]-12 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).</p> <p>I.[PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).</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:	<p>La propuesta de los auditores de ampliar el valor objetivo de los distintos indicadores del Servicio integrados en el proceso PC.01, fue valorada en su día, poniéndose de manifiesto que los mismos estaban muy ajustados, por lo que se decide la no conveniencia de aumentar el valor objetivo de los mismos, en base a los resultados anuales obtenidos en este ciclo de gestión y las nuevas líneas de actuación del Servicio para el próximo ciclo, establecidas en el programa de trabajo 2018.</p>		
Resultados de seguimiento:	No estimada		
Verificación, si procede:	No proceden actuaciones.		

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

Unidad	Servicio de Control Interno
Descripción de la mejora	Aplicar mecanismos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios con respecto al portal Web "Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto" del Servicio de Control Interno.
Causa para su implantación	Propuesta de mejora referida en el informe de evaluación de la candidatura del "Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto" en la modalidad de buena práctica de gestión universitaria.
Objetivos de la mejora	Obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre las revisiones y mejoras (contenidos y publicación), así como conocer la eficiencia de la información enviada a los usuarios sobre la disponibilidad y actualizaciones del Manual.
Recursos previstos	SPSS Data collection
Responsables de implantación	Tomás García Lendínez
Previsión de Resultados	A partir de su implementación
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><i>El Servicio de Control Interno, estableció para este ciclo 2017 acciones de mejora, consistentes en adecuar los ítems de la encuesta general de satisfacción clientes/usuarios, tanto a la actual oferta de servicios prestados a los usuarios, permitiendo su valoración y análisis, como, a los distintos instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, evitando la reiteración de preguntas, así mismo, se incluyó un ítem específico, para que los grupos de interés nos facilitara información directa sobre la utilidad y valor del Manual.</i></p> <p><i>Con respecto a los resultados obtenidos en este ciclo, el porcentaje de satisfacción global sobre la prestación de servicios (95,45%) y sobre las mejoras percibidas en la prestación de servicio (95,24%), así como las medias de satisfacción obtenidas del 4,23 y 4,05 respectivamente, estando por encima del objetivo marcado, de alcanzar al menos 90% y un 4 de media de satisfacción, se evidencia la mejora y el cumplimiento del objetivo marcado.</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.