

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

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	1-03-2018
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Santiago Plaza Alarcón. <b>Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos.</b></li> </ul>

**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.

<b>Valoración.</b>	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. Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados, salvo la excepción que a continuación se indica.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	Se valora positivamente la revisión al alza de los valores de los objetivos de indicadores. 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.

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

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

**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.

<b>Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La verificación de la encuesta de la encuesta EG01_PC01_2017 (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos), se realizó en la primera fase de la auditoría interna anual.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se indicaron observaciones en la primera fase de la auditoría interna anual.</li> </ul>

**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.**

<b>Valoración.</b>	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Interna: 1 implantadas, 1 en proceso y 3 no proceden. Propuestas de mejora: 4 mejoras implantadas y 1 en proceso.
<b>Observaciones/</b>	Se han analizado la totalidad de las observaciones de auditoría y justificada la no



<b>Recomendaciones.</b>	procedencia de las que no se han implantado. Se ha analizado las causas para las mejoras y observaciones que están en proceso de implantación.
<b>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.</b>	
<b>Valoración.</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	

### INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 01.1 Presupuestación.</li> <li>▪ PC 01.6 Información presupuestaria, contable y fiscal.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S. Santiago Plaza Alarcón. Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno</li> </ul>

### 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 01.1]-01 Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.  1.- Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto antes del 17 de diciembre del año anterior a la Gerencia.	<= al 16 de diciembre del año X	X		email de fecha 13-12-17
I.[PC 01.1]-02 Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico.  2.- Poner a disposición de los diferentes usuarios y usuarias los créditos y previsiones iniciales del Presupuesto de Gastos y de Ingresos el día 1 de enero de cada año en la aplicación UXXI-Económico.	<= al 1 de enero del año X+1	X		Fecha de finalización de la carga del presupuesto: 20-12-17. Verificado email comunicando disponibilidad.
I.[ PC 01.21]-03 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.  3.- Realizar el 95% de las solicitudes de modificaciones de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).	>= 95%	X		Valor anual: 99,47%



I.[ PC 01.21]-04 Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	<= a 23 expedientes	X		16
Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores.  5.-Mejorar el período medio de pago legal (30 días, PMP = 0 días) en 5 días (25 días, PMP = -5 días).	-5 días		X	Valor (-2). Publicado <a href="http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo">http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo</a>
Indicadores compartidos SAE/SCPR I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	>=80%	X		96,96%
I.[PC 01.3]-10 Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.  8.-Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 17 de junio del ejercicio siguiente.	<= al 16 de junio del año X	X		Verificado, fecha 05/06/2017
I.[PC 01.3]-11 Número de salvedades, incertidumbres y limitaciones al alcance del informe anual de auditoría imputables al SCPR	<=1	X		Número de salvedades = 0 Se verifica en auditoría externa de las Cuentas Anuales
I.[PC 01.6]-18 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.  12.- Atender el 95% de las solicitudes de información dirigidas al SCPR en el plazo de 5 días laborales en la UJA desde su recepción.	>= al 95%	X		100%
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos que, además, han sido revisados al alza. Salvo la siguiente excepción: 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.			

### Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

## RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### 4.- Quejas y Sugerencias

El Servicio de Contabilidad Y Presupuestos 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).

<b>Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/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.
<b>EG01_PC01_2017</b> Encuesta de satisfacción general. (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).	Ha sido auditada en la primera fase de la auditoría interna anual
<b>Valoración de auditoría</b>	

### 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

<b>Código:</b>	<b>04-2017-AIS-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
<b>Descripción:</b>	Revisión de la formulación o del valor del objetivo <b> AIS</b> 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 01.21]-03 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días. I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha. I.[PC 01.6]-18 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA. <b> AIA:</b> 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.		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	Los objetivos de los indicadores «I.[ PC 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días» y «I.[PC 01.6]-19 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA» se han revisado para el ciclo 2017-2018. Respecto al "I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha" estudiaremos la modificación del objetivo al elaborar el informe de seguimiento del PC01.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	En proceso de implantación
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificado en cuadro de indicadores

<b>Código:</b>	<b>05-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
<b>Descripción:</b>	Si bien se constata que la medición del indicador I.[ PC 01.21]-04 es correcta, se deja al criterio de la Unidad la sistematización de tal medición aprovechando, si es posible, las funcionalidades que ofrezca la plataforma.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	La medición del indicador I.[ PC 01.21]-04 esta sistematizado, es un contador de número de expedientes. Por otro lado, si hacemos referencia a la sistematización de la medición de las transferencias y redistribuciones de crédito mencionar que con la plataforma se consigue dicho objetivo.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No procede actuaciones		
<b>Verificación, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>06-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
<b>Descripción:</b>	Para el caso de las ampliaciones, si bien son menos numerosas que las transferencias y anticipos, se anima a la Unidad a implementar alguna mejora que sistematice su registro y garantice la consistencia de los datos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Hemos analizado la posibilidad pero dada su importancia relativa (representa sólo el 4,80% de todas las solicitudes de modificaciones presupuestarias) y que no son solicitadas directamente por los usuarios, consideramos que no es necesario implantar una mejora para sistematizar su registro, con el actual sistema de registro entendemos que son consistentes los datos.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No procede actuaciones		
<b>Verificación, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>07-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
----------------	--------------------	--------------------	-------------



<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal	
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	
<b>Descripción:</b>	Respecto al indicador I.[PC 01.3]-11 Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia, la desviación es de un día, por lo que se propone a la Unidad que realice el análisis del impacto o, en su caso riesgos, por el retraso, por si procede alguna actuación de mejora.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Realizado el análisis de la desviación, no procede actuación alguna, ya que este pequeño incumplimiento se debe a que en ese año se han formulado las cuentas anuales de la UJA en base a un nuevo Plan General de Contabilidad Pública a raíz de las recomendaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía, las consecuencia de este incidencia ha sido que el proyecto de las Cuentas Anuales de 2015 de la UJA la hemos puesto a disposición de la Gerencia un día después del objetivo marcado.	
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No procede actuaciones	
<b>Verificación, si procede:</b>		

<b>Código:</b>	<b>08-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto		
<b>Descripción:</b>	Se verifica a través de la auditoría de procesos la operatividad y el valor aportado por la aplicación web en la gestión económica-contable. Se propone a la Unidad que compruebe si ha modificado en las fichas de seguridad documental del SIGC-SUA el alcance de esta nueva aplicación, y en su caso se asegure de la integración en la documentación del SIGC-SUA.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se ha modificado en las fichas de seguridad documental del SIGC-SUA el alcance de la aplicación web en la gestión económica-contable.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Implantada en su totalidad		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificación en documentación		

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

<b>Código:</b>	08-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 PC 01 231 Pago Directo Gestión del Gasto		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Descripción de la mejora</b>	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
<b>Causa para su implantación</b>	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		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		



<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/03/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Se dieron de alta todas las unidades tramitadoras en FACe necesarias asociando cada una de ellas a un grupo de usuarios del sistema de gestión, después, 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 aquellos/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.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad		

<b>Código:</b>	09-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Descripción de la mejora</b>	Firma digital de documentos contables		
<b>Causa para su implantación</b>	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		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/04/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2017



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>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.</i>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación

<b>Código:</b>	10-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Difusión de las encuestas
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Descripción de la mejora</b>	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general a los usuarios		
<b>Causa para su implantación</b>	Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad, de este informe		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación para la encuesta de 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Para darle mayor publicidad, se han incluido en la página web de los Servicios los resultados de las encuestas de satisfacción. Además el Servicio de Contabilidad y Presupuestos ha incluido en la página web las mejoras realizadas en el ciclo 2016 -2017 como consecuencia de la información directa de los clientes, con la finalidad de demostrar su utilidad.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad. Verificada publicación		

<b>Código:</b>	11-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Difusión de las instrucciones técnicas
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Descripción de la mejora</b>	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		



<b>Causa para su implantación</b>	Desconocimiento entre el personal del contenido de las numerosas instrucciones técnicas del PC 01 ya que éste no figura en la documentación del proceso		
<b>Objetivos de la mejora</b>	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		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/05/2017	<b>Finalización:</b> 31/12/2015
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha actualizado y completado la página web del Servicio denominada "Instrucciones y Guías" donde alojamos las instrucciones técnicas del PC01 que elabora y mantiene el Servicio y que afecta a usuarios externos (se decide no alojar las instrucciones técnicas que no afecta a usuarios externos para no complicar su consulta). Por su parte, todas las instrucciones técnicas del Servicio están alojadas en el área privada.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad.		

<b>Código:</b>	12-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Documentación del proceso (instrucciones técnicas).	
<b>Proceso/s</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal			
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
<b>Descripción de la mejora</b>	Ir completando las instrucciones técnicas			
<b>Causa para su implantación</b>	Completar las instrucciones técnicas para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada. Además de facilitar a los usuarios instrucciones que les guíen en su trabajo.			
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejora de procedimientos mediante la sistematización de las tareas			
<b>Recursos previstos</b>	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe de Servicio			
<b>Previsión de Resultados</b>	Realización de al menos dos nuevas instrucciones técnicas			
<b>Grado de prioridad</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/05/2017	<b>Finalización:</b>	31/12/2017



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Se han realizado dos nuevas instrucciones técnicas, una sobre tramitación de facturas electrónicas y otra sobre la consulta en avance del estado de ejecución del presupuesto de gastos. En el próximo informe de seguimiento del proceso se adjuntaran y codificarán de acuerdo con el PC01.</i>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	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.	
<b>Valoración de auditoría</b>	<b>Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.</b>