

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

PROCESO CLAVE	PC 02. Gestión de adquisiciones y del inventario. <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 02.12. Gestión de la contratación administrativa. ▪ PC 02.23. Gestión de baja de bienes.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	02-03-2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio J. Porcuna Contreras. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.

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"> ▪ Si bien los valores objetivos han sido modificados al alza en los dos últimos ciclos de gestión, sigue habiendo una posible revisión.
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 o propuestas al respecto.
Observaciones/ Recomendaciones	Las quejas y sugerencias han estado referidas, mayoritariamente, a servicios externalizados o equipamientos.
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. ▪ EP-03-PC02 G2-LICITADORES. Mejora el indicador de participación, disminuye los valores de satisfacción global y percepción de la mejora, no alcanzándose el objetivo. Si bien se mantiene el valor medio por encima de 4. ▪ EP-04-PC02. Usuarios Internos. Mejora del indicador de participación y los valores de satisfacción global y percepción de la mejora. Se alcanza, prácticamente, el objetivo que se ha establecido en valor de media de 4,5.
Observaciones/ Recomendaciones.	La valoración general es que se mantienen y alcanza valores altos de satisfacción y percepción sobre la mejora, alcanzándose el objetivo para las percepciones de usuarios internos. Recomendamos análisis de aplicaciones de mejora a efectos de alcanzar los objetivos de satisfacción en la encuesta de licitadores. Se valora positivamente la aplicación de técnicas de grupo focal para obtener retroalimentación de usuarios interno para la gestión de pedidos, que se aplicó en el



	ciclo 2016 y para Encuesta EP02-PC02 Grupo 1. Unidades Administrativas a las que se les realiza pedidos.
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 Externa: 3 implantadas. Auditoría Interna: 2 implantadas y 5 no proceden. Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas y 1 en proceso,
Observaciones/ Recomendaciones.	Se valora positivamente la actitud de la Unidad hacia la valoración y aplicación de las observaciones de auditorías que, junto con la aplicación de mejoras, evidencia el afianzamiento de la cultura de la mejora continua en el Servicio de Contratación y Patrimonio
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	PC 02. Gestión de adquisiciones y del inventario.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio J. Porcuna Contreras. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea

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.
I.[PC 02.11]-01 Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados) Compromiso calidad 1.- Tramitar el 90% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción de la Relación de Necesidades.	>=93%.	X		Valor obtenido 98,69%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.



<p>I. [PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).</p> <p>Compromiso calidad 8.-Enviar al diario oficial el 93% de los anuncios de contratos tramitados por procedimiento abierto en el plazo máximo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación.</p> <p>9.-Tramitar el 93% de las solicitudes de ofertas a las empresas seleccionadas en contratos negociados en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la Solicitud de Expediente de Contratación.</p>	>=93%	X		<p>Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromisos de calidad integrados. Nº 8: Total expedientes 18. Cumplen objetivo: 100%</p> <p>Nº 9. Total expedientes 19. Cumplen objetivo: 100%</p>
<p>I. [PC 02.12]-11 Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).</p>	>=90%	X		<p>Valor obtenido 100%.</p>
<p>I. [PC 02.12]-12 Incidencias en contratos.</p>	NP	NP		<p>2</p>
<p>I. [PC 02.21]-13 Número de revisiones efectuadas durante el ejercicio económico de los registros de alta de bienes en inventario, en relación con los justificantes registrados en el Capítulo VI del presupuesto de gastos.</p>	2	X		<p>2 Revisiones ejecutadas</p>
<p>I.[PC 02.22]-14 Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)</p> <p>Compromiso calidad 10.-Tramitar el 93% de las solicitudes de traslado físico de bienes a la Unidad Técnica en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud.</p>	>=93%	X		<p>Valor obtenido 100%. Cumplimiento de compromisos de calidad integrados.</p>
<p>I. [PC 02.23]-15 Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).</p> <p>Compromiso calidad 11.-Registrar el 90% de las bajas de bienes en el plazo de 30 días laborables desde la recepción de la solicitud.</p>	>=90%	X		<p>Valor obtenido 99,19%. Cumplimiento de compromiso de calidad integrado.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>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, significando que la capacidad se la Unidad. Si bien se ha adecuado a los valores objetivos, ya que estos fueron modificados al alza en los dos últimos ciclos de gestión, sigue habiendo una posible revisión al alza.</p>			

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.



4.- Quejas y Sugerencias

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
3	X		sí			
Valoración de auditoría	Las quejas han estado referidas a servicios externalizados o equipamientos. En Todos los casos consultados se ha trasladado a los respectivos responsables. En algún supuesto se ha mejorado el equipamiento.					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
7	X		SÍ	SÍ		
Valoración de auditoría	Las sugerencias han estado referidas a servicios externalizados o equipamientos. En Todos los casos consultados se ha trasladado a los respectivos responsables. En algún supuesto se ha mejorado el equipamiento.					

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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EP-03-PC02 G2 LICITADORES. Tramitación de expedientes de contratación licitados. ▪ EP-04-PC02. G3-USUARIOS INTERNOS. Tramitación de los expedientes de contratación solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EP-03-PC02. Se verifica realización, mejora del indicador de participación y disminución de los valores de satisfacción global y percepción de la mejora, si bien se mantiene el valor medio por encima de 4. El objetivo se ha establecido en valor de media de 4,5, no alcanzándose. ▪ EP-04-PC02. Se verifica realización, mejora del indicador de participación y los valores de satisfacción global y percepción de la mejora, mantiene el valor medio por encima de 4. El objetivo se ha establecido en valor de media de 4,5, alcanzándose, salvo por décimas.
Valoración de auditoría	<p>La valoración general es que se mantienen y alcanza valores altos de satisfacción y percepción sobre la mejora, alcanzándose el objetivo para las percepciones de usuarios internos. Recomendamos análisis de aplicaciones de mejora a efectos de alcanzar los objetivos de satisfacción en la encuesta de licitadores.</p> <p>Se valora positivamente la aplicación de técnicas de grupo focal para obtener retroalimentación de usuarios interno para la gestión de pedidos, que se aplicó en el ciclo 2016 y para Encuesta EP02-PC02 Grupo 1. Unidades Administrativas a las que se les realiza pedidos.</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:	03-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Vincular el grado de cumplimiento de objetivos a indicadores del SIGC-SUA. Por ejemplo, vincular el objetivo relacionado con el nuevo Modelo de Pliegos con el indicador de incidencias en contratos motivados por pliegos.		
Actuaciones realizadas:	En los nuevos modelos de pliegos se ha incluido un apartado denominado "Resumen de la documentación a presentar para este procedimiento", con el objetivo de facilitar a las empresas la documentación a presentar para cada contrato en particular. Esto ha reducido notablemente las consultas relacionadas con este tema por parte de las empresas y no se han presentado reclamaciones en relación con los pliegos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.		

Código:	04-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Documentar mediante instrucción técnica la sistemática concreta de preparación y evaluación de los informes técnicos de contratación.		
Actuaciones realizadas:	Se ha elaborado una instrucción técnica con objeto de facilitar la elaboración de informes técnicos por parte de las comisiones de valoración como órganos de apoyo a las Mesas de Contratación.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.		

Código:	05-2017	Naturaleza:	Observaciones
Proceso:	PC02 Gestión de las adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Puntualmente se observa una queja con posible Reclamación Patrimonial a la que se dio respuesta excluyendo dicha opción sin esperar a la evaluación oportuna de la circunstancia. En este sentido, se podría considerar la posibilidad de estudiar la actual asignación de la responsabilidad del contrato de Seguros al servicio de Contratación y Patrimonio.		
Actuaciones realizadas:	La observación realizada en este apartado se refiere a que la gestión de los seguros debe ser responsabilidad del Servicio Jurídico. No obstante, con objeto de mejorar el seguimiento de las distintas pólizas de seguros, se ha nombrado a una empresa mediadora para que gestione tanto las		



	pólizas como los siniestros que puedan derivarse de los mismos de una forma más especializada.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad.

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	15-2017-AIS	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	En los dos expedientes (2016/6492-6473 y 2016/5709), consta en la factura la fecha de registro administrativo del 22/04/16 y 28/03/16 respectivamente, pero no consta el registro de remisión de la documentación económica. Se informa por la responsable de gestión que no se envía el mismo día que se registra por trámites posteriores para conformar la factura, se recomienda disponer del citado registro a efectos de conocer la fecha en que se remite la documentación al Área Económica.		
Actuaciones realizadas:	Con objeto de acreditar la fecha de envío de justificantes del gasto al Área Económica, en el programa Contratación y Compras se aceptan la tarea de conformar factura y queda reflejada dicha fecha. En todo caso, y tras la incorporación de las facturas electrónicas, el registro queda acreditado de la misma forma que se ha indicado anteriormente, así como anotando la fecha de conformidad de la factura en el registro electrónico.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	09-2017-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	<p>La Unidad ha realizado el análisis de causa del incumplimiento del objetivo del indicador I. [PC 02.12]-10 Tiempo de ciclo (expedientes de contratación) y aplicado acciones para evitar su reincidencia.</p> <p>- Se indica a la Unidad que al final del periodo medido realice un análisis sobre el grado de solución y/o de reiteración de las incidencias que provocan los retrasos, a efectos de valorar si las acciones/mejoras adoptadas han sido eficaces.</p> <p>- Por otro lado, se recomienda que la asignación de objetivos se realice de forma planificada considerando, si fuese necesario, ajustar los objetivos temporalmente, durante periodos de cambios y/o modificaciones que pudieran incidir en la capacidad del proceso y, por consiguiente, en la eficacia obtenida a través de los indicadores. Este aspecto se ha de considerar, especialmente, cuando se trate, de indicadores asociados a compromisos de calidad publicados.</p>		
Actuaciones realizadas:	En el informe de seguimiento del proceso se han expuesto las causas del incumplimiento del objetivo de este indicador y en el periodo anual sí se ha alcanzado el objetivo, por lo que no ha sido necesario establecer medidas adicionales, puesto que se ha tratado de un incumplimiento puntual.		
Resultados de seguimiento:			



Verificación, si procede:	No procede actuaciones
----------------------------------	------------------------

Código:	10-2017-AIS	Naturaleza:	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio		
Descripción:	Se realiza la recomendación de completar la gestión de la queja dando respuesta a todos los aspectos que se indican en ella, remitiendo, en su caso, a la unidad correspondiente aquellas incidencias cuya gestión no corresponde directamente, comunicándolo al servicio de Información que realiza el control administrativo de las quejas y sugerencias formalizadas. Expediente 2016/000091.		
Actuaciones realizadas:	De la queja presentada se ha hecho un seguimiento global por parte de varias Unidades implicadas: Secretaría General, Unidad Técnica y Servicio de Contratación y Patrimonio. No obstante, se comunica al Servicio de Información y Asuntos Generales que este tipo de quejas sobre el funcionamiento de las infraestructuras de la Universidad, las tramite directamente a través de la Unidad Técnica con objeto de que se agilice su resolución.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

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

Código:	13-2017	Naturaleza de la mejora:	Servicio.	
Proceso:	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora	Mejorar la redacción de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.			
Causa para su implantación	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción			
Objetivos de la mejora	Hacer más comprensible los pliegos y facilitar la presentación de la documentación por parte de las empresas licitadoras.			
Recursos previstos	No son necesarios recursos adicionales			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
Previsión de Resultados	Esperamos realizar estos cambios en la redacción y que sean positivos.			
Grado de prioridad	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización:	jun-17
Descripción de resultados obtenidos:	En los pliegos de cláusulas administrativas particulares se ha incluido un documento resumen en el que se indica de manera clara y escueta la			



	documentación a presentar por las empresas licitadoras para ese contrato en particular. Los resultados se consideran positivos puesto que no ha habido consultas generales sobre este tema.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad

Código:	14-2017	Naturaleza de la mejora:	Servicio.	
Proceso:	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora:	Mejorar el acceso al perfil de contratante de la Universidad una vez que se haya implantado por el Servicio de Informática el nuevo gestor de contenidos.			
Causa para su implantación:	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción			
Objetivo de la mejora:	Incrementar la transparencia en la publicación de los anuncios sobre licitación de los contratos administrativos.			
Recursos previstos:	No son necesarios recursos adicionales			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
Previsión de resultados:	Esperamos actualizar la página web para hacerla más usable y accesible.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización:	pendiente de finalización
Descripción de resultados obtenidos:	En este ciclo de gestión se ha realizado un estudio sobre la estructura y contenido de la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio y en particular sobre el perfil de contratante. No obstante, a la fecha de este informe no se ha implantado el nuevo gestor de contenidos para el conjunto de la Universidad lo que ha impedido que actualizáramos nuestra página web. En todo caso, el perfil de contratante de la Universidad se ha alojado de manera definitiva en la Plataforma de Contratación del Sector Público para garantizar la trazabilidad de todo el proceso de publicación y licitación de los expedientes.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se han realizado actuaciones pero no está finalizado			

Código:	15-2017	Naturaleza de la mejora:	Comunicación interna.	
Proceso:	PC 02.2. Gestión del Inventario.			
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio			
Descripción de la mejora:	Incrementar los canales de comunicación interna entre todas las personas de nuestra Unidad que intervenimos en el proceso de contratación.			

Causa para su implantación:	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
Objetivo de la mejora:	El objetivo es homogenizar la información de cada expediente y, de esta forma, poder atender las consultas de las personas usuarias de forma más coordinada y evitar diversidad en las respuestas.		
Recursos previstos:	No son necesarios recursos adicionales		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de resultados:	Elaboración de una instrucción técnica.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización: dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	Dado el número reducido de personas que trabajamos directamente en el proceso de contratación administrativa, finalmente se ha optado no por realizar una instrucción técnica sino por mantener reuniones ejecutivas muy frecuentes en los momentos de iniciar la licitación de los expedientes de contratación. En estas reuniones se concretan los aspectos más fundamentales de cada contrato de forma que todas las personas tengamos la misma información y podamos hacerla extensiva a las empresas de forma homogénea y coordinada. Para ello ha ayudado el que tengamos una única dirección de correo electrónico al que las empresas puedan enviar sus consultas y dudas. Los resultados podemos calificarlos como muy satisfactorios.		
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.

