



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.	
PROCESO CLAVE	PC02. Gestión de Adquisición y del Inventario.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea. Auditor Coordinador del Proceso.</li> <li>▪ María Nuria Ortega Barrales</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maica López Asperilla: <b>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</b></li> </ul>

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL	
<b>3.- Indicadores.</b> 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"> <li>▪ 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.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	
<b>4.- Quejas y sugerencias.</b> Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se ha recibido durante este ciclo de gestión ninguna queja, sugerencia, ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
<b>7.- 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.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas que han supuesto un incremento en la participación de los clientes/usuarios.</li> <li>▪ Se verifica los valores obtenidos en la encuesta EG-03-PC02PC06_2017 (Proceso PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Proceso PC06. Gestión de los Recursos de la Información y del Conocimiento), observándose un incremento en el índice de participación respecto al año anterior del 7,40% (tasa 2016 47,92%, en 2017 de 55,32%), 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 4.36, produciéndose un incremento de 0.41 con respecto al año anterior (3.95), cumpliéndose el objetivo propuesto para este ciclo (4).</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se valora positivamente las mejoras realizadas, que han contribuido a incrementar la participación de los clientes/usuarios.</li> </ul>
<b>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.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:

	Auditoría Interna: 5 implantadas. Propuestas de mejora: 1 en proceso, 1 no procede su implantación.
<b>Observaciones/ Recomendaciones.</b>	
<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>	<b>PC02. Gestión de Adquisición y del Inventario</b>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maica López Asperilla: Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>María Nuria Ortega Barrales</li> </ul>

### 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 02.11]-02	>=95%	X		
I.[PC 02.11]-03	>=95%	X		
<b>Valoración de auditoría</b>	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos de calidad asociados.			

### RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### 4.- Quejas y Sugerencias

No se ha recibido durante este ciclo de gestión ninguna queja, ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.

#### 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.
EG-03-PC02PC06_2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa un incremento en el índice de participación respecto al año anterior del 7,40% (tasa 2016 47,92%, en 2017 de 55,32%), 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 4.36, con respecto al año anterior el valor obtenido es de 3.95, lo que supone un</li> </ul>



	<p>incremento de 0.41, alcanzándose el objetivo propuesto para este ciclo de gestión (4).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los resultados obtenidos en las encuestas generales están pendiente de análisis por parte de la Unidad.</li> </ul>
Valoración de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se valora positivamente las mejoras realizadas, que han contribuido a incrementar la participación de los clientes/usuarios.</li> </ul>

## 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 2017

<b>Código:</b>	<b>13-2017-AIS-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	<p>Revisión de la formulación o del valor del objetivo.</p> <p><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).</p> <p>I.[PC 02.11]-02 Porcentaje de expedientes tramitados en plazo</p> <p>I.[PC 02.11]-03 Porcentaje de expedientes económicos sin errores.</p> <p><b>AIA:</b> Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos, 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>		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	<p>El equipo de calidad ha valorado la oportunidad técnica de la indicación de auditoría interna realizada. Tal y como se puede verificar en el siguiente enlace web <a href="http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC02.pdf">http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PC02.pdf</a> en el actual ciclo de gestión 2017, se ha incrementado el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-02 incorporado a la documentación del proceso PC02, a través de la correspondiente solicitud de modificación de la documentación del proceso.</p>		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad		

<b>Código:</b>	<b>23-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		



<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Investigación)	
<b>Descripción:</b>	El Expediente nº 1 (2016/14657), la fecha indicada en el Registro de remisión de documentación económica (10/06/2016), es anterior a la fecha del registro administrativo de la factura (13/06/2016), se recomienda ajustarla a la fecha real de remisión de la documentación y establecer un control de verificación de las mismas.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se procedió a modificar el expediente, verificándolo por la Responsable de la Unidad.	
<b>Resultados de seguimiento:</b>		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad	

<b>Código:</b>	<b>24-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente)		
<b>Descripción:</b>	Expediente 1 y 2 (2016/0009482 y 2016/0016903): En ambos expediente no aparece en UXXI-Económico la fecha de cierre o envío del expediente a AA.EE. aunque si se evidencia que en las facturas si aparece la fecha de registro de entrada, se recomienda dejar constancia en el expediente del registro de remisión de la documentación Económica.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se procedió a modificar el expediente, verificándolo por la Responsable de la Unidad.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad		

<b>Código:</b>	<b>25-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Estudiantes)		
<b>Descripción:</b>	Expediente 2 (2016/0009880): Falta en UXXI-Económico el registro de remisión de documentación de la factura a AA.EE. y en campo "Fecha Fin" del expediente está sin cumplimentar, se recomienda dejar constancia en el expediente del registro de remisión de la documentación Económica.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se procedió a modificar el expediente, verificándolo por la Responsable de la Unidad.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>			
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad		

<b>Código:</b>	<b>26-2017-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras)		
<b>Descripción:</b>	En ambos expedientes (2016/0002915 y 2016/0001600), la fecha de fin del expediente (envío a AA.EE.) consignada en UXXI-Económico no puede ser anterior a la fecha de la factura o incluso a la fecha de registro de entrada de dicho documento, se recomienda ajustarla a la fecha real de remisión de la documentación y establecer un control de verificación de las mismas.		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	Se procedió a modificar el expediente, verificándolo por la Responsable de la Unidad.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantado en su totalidad

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

<b>Código:</b>	16-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos	
<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Espacio virtual para la UAOG			
<b>Causa para su implantación:</b>	Pendiente del ciclo anterior por el cambio del sitio web de la UJA			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros			
<b>Recursos previstos:</b>	Internos			
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable de la Unidad			
<b>Previsión de resultados:</b>				
<b>Grado de prioridad:</b>	Baja			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	dic-17	<b>Finalización:</b>	abr-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	El equipo de calidad dejó pendiente esta mejora para el final del ciclo por el cambio de página web institucional. Como este cambio no se ha producido se están realizando cambios, algunos ya están disponibles y, en breve, esperamos tener toda la documentación.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación			

<b>Código:</b>	17-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Proceso	
<b>Proceso:</b>	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Incluir en la documentación de los procesos el Registro Administrativo de las Facturas			



<b>Causa para su implantación:</b>	Informe de Auditoría Interna de Seguimiento (AIS)		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Tener actualizada la documentación		
<b>Recursos previstos:</b>	Internos		
<b>Responsable de implantación:</b>	Responsable de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Esta mejora no se ha implantado en nuestra unidad por la aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público con la inclusión de la factura electrónica, al establecerse un registro único.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede actuaciones		

### 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>