

**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"> ▪ Antonio Martínez Olea. Auditor Coordinador del Proceso. ▪ María Nuria Ortega Barrales
--------------------	--

RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura. Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
-------------------------------	--

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.	
--	--

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

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se ha recibido durante este ciclo de gestión ninguna queja, sugerencia ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.
--------------------	---

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 la encuesta EG-04-PC02_2017 (Proceso PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ Se ha producido un descenso poco significativo en el índice de participación con respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 92,73%), si bien, los resultados no son representativos, al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas. En relación con la valoración de la media del valor global de satisfacción, indicar que no se ha cumplido el objetivo para este ciclo de gestión (4.5), el valor obtenido es de 3.36, produciéndose una desviación a la baja con respecto al año anterior (4.35).
--	--

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda, que a la hora de establecer acciones de mejora, estas se orienten y se consideren el objetivo de satisfacción de los clientes/usuarios.
--	--

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: 5 implantadas, 1 en proceso, 1 no implantada. Propuestas de mejora: 3 en proceso de implantación.
--------------------	--

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	PC02. Gestión de Adquisición y del Inventario
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Joaquín Segura. Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María Nuria Ortega Barrales

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]-04	>=90%	X		
I.[PC 02.11]-05	>=90%	X		
I.[PC 02.11]-06	>=90%	X		
I.[PC 02.11]-07	>=90%	X		
I.[PC 02.11]- 08	>=90%	X		
Valoración de auditoría	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 sugerencia, ni ninguna otra información directa de clientes/usuarios.

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.
EG-04-PC02_2017	Se observa un descenso poco significativo en el índice de participación con respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 de 92,73%), 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 3.96, se observa una pequeña desviación a la baja de 0.39 con respecto al año anterior (4.35), no



	<p>cumplándose el objetivo propuesto para este ciclo (4.5).</p> <p>Está pendiente por parte de la Unidad analizar los resultados obtenidos.</p>
Valoración de auditoría	<p>Se recomienda, que a la hora de establecer acciones de mejora, estas se orienten y se consideren el objetivo de satisfacción de los clientes/usuarios.</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.

Sin actuaciones indicadas

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2017

Código:	11-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD)		
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 (totalidad de los indicadores).</p> <p>AIA: 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>		
Actuaciones realizadas:	<p>Durante el año 2017 una gran parte de los puestos de nuestra Unidad han sido provisionales debido a un concurso de traslado general en el Universidad y al traslado a la Universidad de Granada de otros compañeros por lo que consideramos que el cambio deberíamos realizarlo en el año 2018 en el que los puestos estarán más estabilizados y los datos de los indicadores serán más fiables.</p>		
Resultados de seguimiento:	no se ha realizado se pospone para el año 2018		
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

Código:	12-2017-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.		
Unidad/es:	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD)		
Descripción:	<p>Valorar situaciones específicas trimestrales en el departamento de Biología Experimental respecto al indicador I.[PC 02.11]-06 Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.</p>		



Actuaciones realizadas:	Es un caso puntual por problemas de provisionalidad de las personas que llevan el Departamento (Un funcionario y un interino) y por el gran volumen de trabajo de ese Departamento, en el concurso realizado durante el año 2017 se intenta solucionar el problema proporcionando una persona más que se divide entre los Departamentos de Biología Experimental y Biología Animal, vamos a espera durante el año 2018 a ver si el problema se soluciona.
Resultados de seguimiento:	Se estudiarán los datos de indicadores durante el año 2018 y se actuara en consecuencia después de las modificaciones realizadas en RPT
Verificación, si procede:	En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado).

Código:	27-2017-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:	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
Descripción:	De carácter general: Se recomienda a consideración de la Unidad incorporar a la documentación del proceso (Instrucciones Técnicas, flujogramas) los trámites que se están llevando a cabo a través de la Factura Electrónica, y de esta forma formalizar el conocimiento, los pasos a seguir, las entradas y salidas y los Servicios/Unidades que interactúan dentro de esta actividad.		
Actuaciones realizadas:	Se ha actualizado la documentación en la pág. Web de la Unidad incluyendo como actuar en el caso de facturas electrónicas con las instrucciones técnicas "Uso de Campos en la aplicación Universitas XXI" IT.[PC 02.11]-03) y "CLASIFICACION DE REFERENCIAS INTERNAS POR GRUPO ACTIVIDAD" IT. [PC 02.11]-04) así como en el documento de "Control de Registros e Indicadores"		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:			

Código:	28-2017-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:	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Departamento de Filología Inglesa		
Descripción:	<p>Expediente 1 (2016/447): El registro de remisión de documentación económica que aparece en el programa de gestión Universitas XXI es de fecha 08/03/16, siendo la fecha de real de remisión que aparece en la factura conformada por el responsable del centro de gasto, registrada con fecha 11/03/16.</p> <p>Se recomienda ajustarla a la fecha real de remisión de la documentación y establecer un control de verificación de las mismas.</p> <p>No se conserva el registro 06 de hoja de pedido debidamente cumplimentada, se consulta en UXXI y aparece el registro asociado al expediente pero sin cumplimentar.</p> <p>Se recomienda, en los casos que se realiza el pedido, conservar el registro de su realización.</p>		



Actuaciones realizadas:	Se comunica al Responsable de Gestión del Departamento de Filología Inglesa los datos de la auditoría y que se ajuste a la fecha real de remisión de la documentación, no se considera la recomendación de establecer un control para verificación ya que se considera un caso puntual de este Departamento y no un problema general del resto de la Unidad. Para la segunda observación en algunos casos debido a la urgencia de la adquisición el responsable del centro de gasto realiza la adquisición directamente y no se realiza hoja de pedido pero existe factura conformada de la adquisición, son casos extraordinarios y excepcionales por una necesidad de urgencia.
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad
Verificación, si procede:	Se han comprobado expediente con posterioridad a la auditoría y la fecha es correcta.

Código:	29-2017-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:	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Departamento de Filología Inglesa		
Descripción:	Expediente 2 (2016/817): No se realiza relación de necesidades y la factura está conformada por la responsable de gestión, no consta autorización en el expediente del responsable del centro de gasto, se recomienda disponer en los expedientes de la autorización del responsable del centro de gasto, ajustándose a lo establecido en la Instrucción Técnica IT.[PC 02.11]-02 Autorización pedidos menores.		
Actuaciones realizadas:	Es un problema puntual de este Departamento que no es general en la Unidad, una vez modificada la Instrucción técnica indicada se dan muchas facilidades para conformar la adquisición ya que se puede conformar con anterioridad a la compra mediante relación de necesidades o correo electrónico, durante el proceso con la autorización de la hoja de pedido o con posterioridad con el visto bueno a la factura de la Unidad se considera que esta modificación facilita la tarea de conformidad de la adquisición.		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Se han comprobado expediente con posterioridad a la auditoría y están conformadas por el responsable del centro de gasto.		

Código:	30-2017-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:	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Instituto Universitario de Investigación de Arqueología Ibérica.		



Descripción:	Expediente 1 (2016/19452): Factura no aparece conformada por el responsable del centro de gasto, solo aparece su nombre, sin que haya previamente una relación de necesidades, se recomienda disponer en los expedientes de la autorización del responsable del centro de gasto, ajustándose a lo establecido en la Instrucción Técnica IT.[PC 02.11]-02 Autorización pedidos menores. Se ha realizado pedido y no se conserva el registro 06 de hoja de pedido debidamente cumplimentada. Se recomienda, en los casos que se realiza el pedido, conservar el registro de su realización.
Actuaciones realizadas:	Después de las modificaciones realizadas en el proceso el responsable del centro de gasto puedes autorizar el gasto en cualquier momento del proceso, previamente mediante relación de necesidades o correo electrónico, visto bueno en el pedido o con posterioridad con el visto bueno en la factura, después de hablar con la responsable del Centro nos confirma que es un caso puntual y consideramos que no es necesaria ninguna actuación. Para la segunda observación en algunos casos debido a la urgencia de la adquisición el responsable del centro de gasto realiza la adquisición directamente y no se realizar hoja de pedido pero existe factura conformada de la adquisición, son casos extraordinarios y excepcionales por una necesidad de urgencia.
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad
Verificación, si procede:	Se han comprobado expediente con posterioridad a la auditoria y están correctamente autorizados

Código:	31-2017-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		
Unidades:	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Instituto Universitario de Investigación de Arqueología Ibérica.		
Descripción:	Expediente 2 (2016/19450): Factura conformada por el responsable del centro de gasto, se consulta en UXXI es un nuevo proveedor, no se le requirió la cumplimentación de la ficha de proveedor y adjuntarla a la factura, se recomienda la aplicación de la Instrucción Técnica IT.[PC 02.11]-01 Tratamiento de Proveedores.		
Actuaciones realizadas:	La Instrucción Técnica IT. [PC 02.11]-01 se actualizo con el siguiente texto " (solo para proveedores nacionales y siempre que la factura no contenga todos los datos necesarios para el alta del proveedor)" y se comunicó a todos los miembros de la Unidad estaba actualizada en la pág. web del Servicio de Contratación propietario del proceso, pero no se actualizo en nuestra pág. web, ya está actualizada y en este caso la factura tenia todos los datos necesarios para el alta del proveedor y por lo tanto no es necesario adjuntar la ficha de proveedor.		
Resultados de seguimiento:	Se adjunta enlace a la instrucción Técnica en la pag web de la Unidad - http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/secontra/INSTRUCCIONES%20TECNICAS/1_ITProvedores.pdf		
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

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

Código:	18-2017	Naturaleza de la mejora:	Actualizar la documentación
----------------	----------------	---------------------------------	-----------------------------



Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción de la mejora:	Revisar el sistema de documentación del proceso de acuerdo con el plan estratégico revisado y con los cambios de la nueva ISO 9001-2015, según estimación del Comité de Calidad		
Causa para su implantación:	Actualizar la documentación		
Objetivo de la mejora:	Actualizar la documentación		
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad		
Responsable de implantación:	Los miembros de las Unidades implicadas		
Previsión de resultados:	Revisión y actualización		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Dos miembros de la Unidad Joaquín Segura Martín y Francisco Javier Ibanos Arnaldo han realizado y superado dos curso de formación en la materia y durante el año 2018 se revisara el sistema de documentación para adaptarlo a los cambios de la nueva ISO 9001-2015		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	19-2017	Naturaleza de la mejora:	Formación
Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción de la mejora:	Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
Causa para su implantación:	Incorporación de nuevo personal en la Unidad		
Objetivo de la mejora:	Formación del nuevo personal de la Unidad		
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad		
Responsable de implantación:	Los miembros de las Unidades implicadas		
Previsión de resultados:	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad		



Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la provisionalidad detectada en los puestos de trabajo de la Unidad durante el año 2017 se ha decidido aplazar la realización de este curso al año 2018 que se prevé que los miembros de la Unidad serán mucho más estables y además tenemos nuevas incorporación de personal y consideramos muy interesante esta formación para ellos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	20-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción de la mejora:	Modificación de la estructura de la Unidad		
Causa para su implantación:	Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad		
Objetivo de la mejora:	Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad		
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad		
Responsable de implantación:	Gerencia		
Previsión de resultados:	Eliminar las diferencias en la carga de trabajo.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Ya se han planteado por parte de la Gerencia modificaciones en la estructura de la Unidad que se plasmaran en la RPT que se está negociando con los responsable sindicales de la Universidad, desde la Unidad consideramos que estos cambios de estructura tienen que estar liderados por los miembros de la Unidad personas con una gran experiencia en el trabajo y en los problemas de la misma.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

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.