



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	13/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Jesús Pastor Izquierdo. Jefe del Servicio de Asuntos Económicos.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 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"> ▪
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). 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.
Observaciones/ Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la utilización para la revisión y mejora con ejemplos concretos.
(Objetivo 6). 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: 1 en proceso. Auditoría Interna: 3 implantadas, 1 en proceso. Propuestas de mejora: 3 implantadas, 1 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se valora positivamente que algunas de las acciones de mejora dan respuesta a los riesgos identificados en el proceso.
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de la encuesta asociada a la Unidad según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos, y publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.



Valoración.	<ul style="list-style-type: none">▪ Se valora positivamente las actuaciones llevadas por la Unidad para el impulso de la participación que posibilitado un incremento significativo en la tasa de respuesta, alcanzando el valor óptimo (100%).▪ Los resultados de satisfacción registran tendencias negativas, con valores muy próximos a los valores objetivos, llegando incluso a posicionarse por debajo.▪ Ante el riesgo de incumplimiento de los objetivos marcados, se recomienda que la que la Unidad indague en la posibles causas que han provocado el descenso de la satisfacción a fin de detectar posibles oportunidades de mejora y conseguir la recuperación del indicador.
--------------------	--


INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roberto Jesús Pastor Izquierdo. Jefe del Servicio de Asuntos Económicos.
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

(Objetivo 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 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración Compromiso de calidad 4.- Emitir el 90% de las facturas en un tiempo máximo de 4 días.	<= 10%	X		Valor anual: 2,02
I.[PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción Compromiso de calidad (*) 7.-Pagar el 90% de las facturas recibidas por Caja en un plazo máximo de 4 días.	<=6%	X		Valor anual: 2,84
I.[PC 01.5]-16 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias. Compromiso de calidad 11.- Presentación del 90% de las declaraciones fiscales sin incidencias.	<=10%			Valor anual: 5,56
I.[PC 01.5]-17 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	<=10%			Valor anual: 0
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.			

* Verificar la modificación de la redacción del compromiso para su integración con el indicador de proceso.

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). 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	
*Número de quejas (1)	X		Se indican acciones al efecto			
Valoración de auditoría	Se verifica la utilización para la revisión y mejora.					

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	
*Número de sugerencias (2)	X		Se indica acciones al efecto			Se ha considerado o se considerará en el ámbito de la revisión de la normativa presupuestaria
Valoración de auditoría	Se verifica la utilización para la revisión y mejora.					

* Informada por la Unidad

(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	1-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Área Económica y Patrimonial (Servicio de Contabilidad y Presupuesto _ Servicio de Asuntos Económicos_ Asuntos Internos)		
Descripción:	Podría resultar muy útil llevar a cabo la gestión de los grupos de trabajo como proyectos.		
Actuaciones realizadas:	Es decisión del equipo del proceso incluir esta metodología en el próximo Informe de Seguimiento del PC01 para la gestión de las propuestas de mejora.		
Resultados de seguimiento:			



Verificación, si procede:	En proceso de implantación.
----------------------------------	-----------------------------

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	01-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	AIC_1ª Se recomienda a valoración de la Unidad reforzar la publicidad de los resultados obtenidos, que realizan vía web, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación. También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes		
Actuaciones realizadas:	Se ha incluido en la web del Servicio el apartado: <i>Comentarios al respecto de algunas observaciones recogidas en las encuestas realizadas</i> (https://www.ujaen.es/servicios/servaeco/calidad). Es nuestra intención completar y utilizar este recurso.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	02-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	<p>El análisis del incumplimiento fue incluido en el último Informe de Seguimiento del proceso:</p> <p><i>...las causas que motivaron este incumplimiento del objetivo radican tanto en los cambios de personas en los puestos de trabajo del área como en el incremento constante del número de justificantes de gasto que cada año han de ser registrados, contabilizados y pagados, como se observa en la siguiente tabla, el incremento del año 15 al 16 fue del 6,66% mientras que del año 16 al 17 ha sido del 8,10%: (se puede ver en el informe)</i></p> <p><i>Todo ello motivó el análisis en el equipo de procesos del incumplimiento y de los riesgos derivados del mismo y la adopción de las medidas necesarias para su corrección...</i></p> <p>En base a ello, se tomaron principalmente las siguientes medidas:</p> <p>1- Antes de que se produzca el incumplimiento y en base a información obtenida periódicamente, solicitar el apoyo necesario a la Gerencia. Así, se realizó en los últimos meses de 2018.</p> <p>2- Creación de un grupo de trabajo para la elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación a la Gerencia. Dicho informe fue presentado a la misma el 23 de</p>		



	octubre de 2018 (acción 5.1 como respuesta al análisis de amenazas y riesgos del proceso, propuesta de mejora 02-2018).
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada. El resultado en el actual ciclo de este indicador cumple el objetivo.

Código:	03-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Revisar, a la luz de la tendencia de los valores de los indicadores del proceso, la calidad de la información que proporcionan sobre su desempeño, desde un enfoque de mejora continua, ya no solo a los efectos de análisis de los valores objetivo, que se encuentra en proceso de mejora por el SAE, sino también de registrar otros aspectos de los resultados del propio proceso. A modo de ejemplo basta observar los datos del indicador I.[PC 01.22]-05 que evidencian el 100% de cumplimiento del objetivo marcado en los últimos cinco años.		
Actuaciones realizadas:	Tras analizar los indicadores que, en su evolución, han estado dando resultados poco significativos, en el Informe de Seguimiento de 2018 se incluyó como acción de mejora la revisión de la formulación o del valor del objetivo de varios de estos, según propuesta de la auditoría. Ésta se materializó en propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018 de dichos indicadores.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada. Se verifica la modificación indicada.		

Código:	04-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	A consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.		
Actuaciones realizadas:	Partiendo de que dicho cambio fue producido por una exigencia legal, es decisión del equipo del proceso incluir esta indicación en la próxima encuesta a realizar en el mes de junio/julio. Así se ha comunicado (09/01/2019) al Asesor Técnico de Calidad que nos apoya en su elaboración.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación.		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	01-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo de Trabajo LCSP. RIESGO
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		



Descripción de la mejora:	Creación de un grupo de trabajo para analizar el impacto en la UJA de la LCSP respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para implantar una solución y su envío a Gerencia.			
Causa para su implantación:	Acción 3.1. análisis de riesgos 2018			
Objetivo de la mejora:	Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)			
Recursos previstos:	Los propios del Servicio			
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos			
Previsión de resultados:	Implantación 2018			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Antes de su entrada en vigor (marzo 2018), se elaboró por el grupo de trabajo la primera instrucción técnica, con el fin de cumplir con lo exigido por la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). Dicha instrucción técnica, una vez aprobada por la Gerencia, fue objeto de difusión en reuniones con todos los responsables de gestión (3 reuniones), con los investigadores y con los responsables de centros de gasto.</p> <p>Con fecha 9 de mayo y después de estudiar por el grupo de trabajo las primeras incidencias, se comunicó una segunda instrucción de aclaración que venía a completar lo recogido en la primera: relación de gastos a los que no habrá de aportarse el informe de necesidad e idoneidad de contrato menor, ni comprobarse si se superan o no los importes por proveedor.</p> <p>El 28 de septiembre, una vez aprobados los Presupuestos del Estado en los que se modificaba la LCSP, se remitió una tercera instrucción complementaria, con ampliación del límite del contrato menor para actividades de investigación, transferencia del conocimiento e innovación (menor o igual a 50.000 euros), así como de los supuestos que quedaban excluidos de dicha ampliación del límite. En base a distintas reuniones del grupo de trabajo formado por los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos, se hicieron distintas aclaraciones y comunicaciones.</p> <p>Paralelamente, los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos, en reuniones varias y en contacto con OCU para su mejora (ver correos electrónicos con asunto Gestión de Contratos Menores y qXXI's presentados), han estado analizado la herramienta incluida en UXXI-Económico para la gestión de los Contratos Menores que, igualmente, ha estado siendo utilizada en pruebas por el Servicio de Contratación y Patrimonio. En el análisis, se han detectado numerosas incidencias (en distintos correos se informa sobre las incidencias y resultados obtenidos, como el de 21 de junio en el que se propuso un procedimiento y se incluyó un vídeo explicativo). Igualmente, se han estudiado otras alternativas.</p> <p>Por último, en reunión celebrada en el Área Económica, el día 19 de diciembre de 2018, por los Jefes de los Servicios de Contabilidad y Presupuestos y de Asuntos Económicos, con la intención de repasar el funcionamiento de la aplicación de Contratos Menores de OCU, de ver los avances incluidos en las últimas versiones de la misma y las modificaciones realizadas por el Servicio de Contratación y Patrimonio en la plantilla del Informe de Necesidad e Idoneidad, así como de llegar a una conclusión sobre su posible -o no- implantación en 2019; se tomó la siguiente decisión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Comentar con OCU algunos temas aún pendientes (primera quincena de enero). 2.- En vista ya del estado actual de la aplicación, plantear una posible implantación de la misma con el siguiente programa de trabajo para 2019: 			



	<ul style="list-style-type: none"> - Ver con el personal del Área Económica el funcionamiento de la misma (segunda quincena de enero). - Decidir sobre las distintas opciones ofrecidas por algunos parámetros de la aplicación (control del importe de los contratos menores para investigación -50.000 euros-, exclusividad, bloqueo de firma, ...) (segunda quincena de enero). - Ver con el personal de Apoyo a los Departamentos (una representación) su funcionamiento y conocer su parecer respecto a su implantación en 2019 (primera quincena de febrero). - En su caso y en vista de lo anterior (segunda quincena de febrero), ajustar nuestros procedimientos, programar la formación adecuada y la fecha de la posible implantación. De lo cual se informó a la Gerencia en fecha: 20/12/2018.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada

Código:	02-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo trabajo Reglamento sustituciones. RIESGO	
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal			
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos			
Descripción de la mejora:	Creación de un grupo de trabajo para elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación ante la Gerencia.			
Causa para su implantación:	Acción 5.1 análisis de riesgos 2018			
Objetivo de la mejora:	Comunicar a la Gerencia un análisis del impacto del actual reglamento de sustituciones y alguna propuesta al respecto.			
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios			
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos			
Previsión de resultados:	Presentación a la Gerencia en 2018			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/04/2018	Finalización:	23/10/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Con fecha 23 de octubre de 2018, se presentó ante la Gerencia el siguiente Informe: <i>Estimado Gerente.</i></p> <p><i>Como respuesta al análisis de amenazas y riesgos del proceso PC01 GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL -realizado para la elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves del SIGC-SUA por el Área Económica/Servicio de Control Interno, en fecha 09/04/2018- se estableció la acción 5.1, recogida en dicho informe con la siguiente propuesta de mejora:</i></p> <p><i>En base a ella, constituido el grupo de trabajo formado por los Jefes de Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Asuntos Económicos y Control Interno, así como por la Responsable de Gestión M^a Nuria Ortega Barrales del Servicio de Control Interno, se elaboró el presente INFORME (adjunto), el cual se presenta a esa Gerencia para su consideración.</i></p>			



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada. Esta acción de mejora da respuesta a la identificación de un riesgo
---	--

Código:	03-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción de la mejora:	Firma digital de documentos contables. Continuar el estudio de la propuesta de mejora 03.2017 y, si fuera posible, de su implantación.		
Causa para su implantación:	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		
Objetivo de la mejora:	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico		
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática		
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de resultados:	Implantación definitiva SIN FECHA PREVISTA		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/03/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Analizados los diferentes aspectos positivos y negativos que implicaría el proceso de firma digital de los documentos contables y ante las dificultades actuales de la firma en cascada desde dispositivos móviles que permita una gestión ágil y segura, continuamos con su estudio para su implantación en próximos ejercicios y consultando su implantación en otras universidades.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	04-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción de la mejora:	Implantar los medios necesarios para el cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)		
Causa para su implantación:	Decreto 75/2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración de la Junta de Andalucía (disposición adicional 1ª)		
Objetivo de la mejora:	Cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)		



Recursos previstos:	Los propios del Servicio y del Servicio de Informática, así como con nuestro proveedor del sistema informático de gestión económica UXXI-Ec. (OCU)			
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos			
Previsión de resultados:	Cumplimiento en el primer semestre de 2018			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Después de diversas reuniones con la Oficina de Cooperación Universitaria (suministradora de la aplicación informática de Gestión Económica), una vez validada por el Servicio de Informática su integración en el entorno de pruebas y tras contactos con la Junta de Andalucía, en noviembre de 2018 se pasó a la firma de la Gerencia y de la Vicerrectora TIC de la UJA la solicitud de alta en el Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			

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-01-PC01	<p>Para el ciclo de gestión 2018 no se ha considerado ningún cambio en el cuestionario, si bien se ha comunicado a Coordinación Técnica, siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, la intención de modificarlo para poder conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica.</p> <p>Se observa un incremento significativo en la tasa de respuesta (31,58 puntos porcentuales) rompiendo con la tendencia negativa del último ciclo de gestión y alcanzado el valor óptimo (100%), quizás promovido por las actuaciones llevadas por la Unidad para el impulso de la participación que se han centrado en el envío de correo recordatorio, así como en la ampliación del plazo de respuesta.</p> <p>Los resultados de satisfacción sobre el servicio prestado, si bien alcanzan los objetivos fijados el registran un descenso, tanto en la tasa de satisfacción (9 puntos porcentuales) como en la media (-0,41) muy próximos los valores objetivos.</p> <p>Las tendencias negativas también se observan en los resultados de satisfacción sobre la mejora. En este caso únicamente se alcanzan objetivos ($\geq 85\%$) con la tasa de participación (86,36%), posicionándose la media (3,88), por debajo del valor objetivo ($\geq 3,90$)</p>



Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se valora positivamente las actuaciones llevadas por la Unidad para el impulso de la participación que posibilitado un incremento significativo en la tasa de respuesta, alcanzando el valor óptimo (100%)</p> <p>Las tendencias negativas que registran los resultados de satisfacción, acercándose a los valores objetivos y llegando incluso a posicionarse por debajo, pudieran poner en riesgo el cumplimiento de objetivos por lo que se recomienda que la Unidad indague en la posibles causas que han provocado ese descenso, a fin de detectar oportunidades de mejora y conseguir la recuperación del indicador.</p> <p>En este sentido, podría ser conveniente que la Unidad analizase las respuestas textuales a fin de obtener información al respecto y aproveche esta oportunidad para introducir cambios en el cuestionario para ajustarlo a las demandas de los usuarios.</p>
--------------------------------	---