



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC02. Gestión de Adquisición y del Inventario.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	14/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ María del Carmen López Asperilla. Responsable de Calidad de la unidad de apoyo a órganos de Gobierno.

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"> ▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.
(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.	La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales, algunas sugerencias son trasladadas a los órganos de dirección competentes.
Observaciones/ Recomendaciones	
(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 Interna: 3 implantadas. Propuestas de mejora: 1 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones.	
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 asociadas a la Unidad, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos. ▪ Ante el incumplimiento en la previsión del lanzamiento de la encuesta, se recomienda que la Unidad establezca los mecanismos para asegurar su realización en el periodo planificado.



- Igualmente, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de detectar las causas que han provocado un descenso tan significativo en la satisfacción de los usuarios de cara a restablecer los valores alcanzados en anteriores ciclos de gestión y garantizar el cumplimiento de objetivos.

INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC02. Gestión de Adquisición y del Inventario.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> María del Carmen López Asperilla. Responsable de Calidad de la unidad de apoyo a órganos de Gobierno.
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 02.11]-02 Porcentaje de expedientes tramitados en plazo Compromiso de Calidad 2.-Tramitar el 95% de los expedientes económicos que no conlleven modificación presupuestaria en un plazo no superior a 3 días laborables desde la recepción de la solicitud hasta su envío al proveedor o unidad correspondiente	>=95%	X		Valor anual: 100
I.[PC 02.11]-03 Porcentaje de expedientes económicos sin errores. Compromiso de Calidad 3.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 95%	>=95%	X		Valor anual: 100
Valoración de auditoría	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. Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.			

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

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales, algunas sugerencias son trasladadas a los órganos de dirección competentes.

(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.

No procede por no tener indicaciones.

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	16-2018-AIA	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:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras)		
Descripción:	En el expediente nº 2 (20479), no consta la autorización en el expediente del responsable del centro de gasto, se recomienda ajustarse lo establecido en la Instrucción Técnica IT.[PC 02.11]-02 Autorización pedidos menores.		
Actuaciones realizadas:	Se autorizó por el responsable del gasto, verificándolo la responsable de la unidad		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada. Referida a la corrección de la incidencia.		

Código:	17-2018-AIA	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:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras)	
Descripción:	En los expedientes 1 (17597) y 2, se observa que la fecha de fin del expediente (envío a AA.EE.) consignada en UXXI-Económico no coincide con la fecha de conformidad dada en el Justificante de gasto de la factura electrónica, siendo en ambas de fecha 19/09/2017, se recomienda ajustarla a la fecha real de remisión de la documentación y establecer un control de verificación de las mismas.	
Actuaciones realizadas:	Se procedió a modificar los expedientes, verificándolos por la responsable de la unidad	
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad	
Verificación, si procede:	Implantada. Referida a la corrección de la incidencia.	

Código:	18-2018-AIA	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:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras)		
Descripción:	Nº Expedientes 1 y 2, se ha observado en el UXXI-Económico que el registro de recepción (entrada) de bienes (Registro 03), el apartado "Plazo de entrega para el suministro, realización de la obra o prestación de servicio", está sin cumplimentar, se recomienda dejar constancia en el expediente de mencionado registro.		
Actuaciones realizadas:	Se procedió a modificar los expedientes, verificándolos por la responsable de la unidad		
Resultados de seguimiento:	Implantada en su totalidad		
Verificación, si procede:	Implantada. Referida a la corrección de la incidencia.		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	20-2018	Naturaleza de la mejora:	Copias de seguridad. OPORTUNIDAD COMÚN PC02 PC06
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción de la mejora:	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.		
Causa para su implantación:	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad		
Recursos previstos:	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG.		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.		

Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	oct-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha desarrollado completamente la mejora en Servicio Jurídico y en Secretaría General instalando un NAS que automatiza las copias de seguridad.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso. Pendiente de aplicar al resto de la Unidad		

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-03-PC02PC06	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las tendencias en la tasa de participación son positivas, registrando un incremento con respecto al año anterior del 7,40% (en 2016 de 47,92%, en 2017 de 55,32%, en 2018 de 62,79%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse el número óptimo de respuestas recibidas. ▪ Los resultados de satisfacción, tanto sobre la prestación del servicio como en la mejora, se posicionan por debajo de los valores objetivos provocando un incumplimiento en relación a los objetivos establecidos con decrementos límites superiores al 5%. ▪ Igualmente, se observa un incumplimiento en la planificación del lanzamiento de la encuesta, si bien CT, ha realizado las actuaciones necesarias para garantizar su realización en el periodo establecido.
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Ante el incumplimiento en la previsión del lanzamiento de la encuesta, se recomienda que la Unidad establezca los mecanismos para asegurar su realización en el periodo planificado.</p> <p>Igualmente, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de detectar las causas que han provocado un descenso tan significativo en la satisfacción de los usuarios de cara a restablecer los valores alcanzados en anteriores ciclos de gestión y garantizar el cumplimiento de objetivos.</p>