



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC.O2. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	22/02/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antonio Martínez Olea.</li> </ul>
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Joaquín Ángel Segura Martín, <b>Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación</b></li> </ul>

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 3). <b>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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.</li> <li>▪ Los incumplimientos puntuales de puestos de departamentos con incidencias en el cumplimiento de algunos indicadores, tras valoración por la Unidad, acuerdan realizar cambios en los criterios de medición, por lo que se recomienda que realicen la correspondiente indicación en la ficha de los indicadores.</li> </ul>
(Objetivo 4). <b>Compromisos de calidad.</b> 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"> <li>▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
(Objetivo 5). <b>Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés</b>	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.</li> </ul>
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). <b>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: 2 implantadas, 1 no procede. Propuestas de mejora: 1 implantadas
Observaciones/ Recomendaciones.	
<b>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos,</li> </ul>



<b>General/Post-servicio</b> <b>Valoración.</b>	<p>la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las tendencias son positivas, tanto en la tasa de participación como en los indicadores de satisfacción, con incrementos de mejora (&gt;=5%) que posibilitan el cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>
--	--

**INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.**

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO CLAVE</b>	PC.O2. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Joaquín Ángel Segura Martín, <b>Responsable de Calidad de la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación</b></li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antonio Martínez Olea.</li> </ul>

**(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]-04 Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborables.  <b>Compromiso de Calidad</b> 4.-Gestión de los trámites en un 90% para la petición de la adquisición de material desde la recepción de la relación de necesidades debidamente cumplimentada en un plazo máximo de 3 días laborables	>=90%	X		Valor anual: 99,41
I.[PC 02.11]-05 Porcentaje de expedientes económicos sin errores.  <b>Compromiso de Calidad</b> 5.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 90%	>=90%	X		Valor anual: 99,98
I.[PC 02.11]-06 Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.	>=90%	X		Valor anual: 98,05



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]-07 Porcentaje de liquidaciones sin errores.  <b>Compromiso de Calidad</b> 5.-Los expedientes económicos que no evidencien errores mediante la devolución por el Área Económica serán al menos del 90%	>=90%	X		Valor anual:99,95
I.[PC 02.11]-07 Porcentaje de liquidaciones sin errores.	>=90%	X		Valor anual: 99,95
I.[PC 02.11]- 08 Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables.  <b>Compromiso de Calidad</b> 6.-Tramitación y remisión de al menos el 90% de la documentación económica, en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción del material/documentación debidamente cumplimentada.	>=90%	X		Valor anual: 91,15
<b>Valoración de auditoría</b>	<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 objetivos.</p> <p>Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo.</p> <p>Se han identificado por la Unidad siete puestos de departamentos con incidencias en el cumplimiento de algunos indicadores. Ha sido valorado por la Unidad acordando criterios para la medición del indicador en función de la disponibilidad laboral en contraste con los periodos de registro electrónico de las correspondientes facturas.</p>			

### 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 Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.

### (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.

<b>Código:</b>	<b>19-2018-AIA</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>	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda a valoración de la Unidad, la adaptación del proceso para proceder a la incorporación de la IT de Facturas Electrónicas del PC.01, desde el punto de vista operativo, con los trámites que se están llevando a cabo, siguiendo los pasos e interactuando con la Unidad propietaria y responsable de dicha IT, con sus respectivas entradas y salidas.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Para el año 2019 se han incorporado cambios en la toma de indicadores desechando días de fiesta, vacaciones y asuntos particulares de los miembros de la Unidad encargados de la recepción de facturas para evitar los desfases que se han producido durante el año 2018 en la fecha de entrega de facturas. Por otro lado indicar que el cambio de recibir la factura física a factura electrónica no supone ningún cambio en el proceso.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se realiza durante el año 2019 en la toma de datos de los indicadores Implantada en su totalidad		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada. Ver en relación con la acción de mejora 21-2018		

<b>Código:</b>	<b>20-2018-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<b>Proceso:</b>	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario. PC 02.11 Gestión de la adquisición directa		
<b>Unidad/es:</b>	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
<b>Descripción:</b>	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		



<b>Actuaciones realizadas:</b>	Todas las acciones de mejora están orientadas a la satisfacción de nuestros clientes/usuarios, en este caso sería por un lado el profesorado y demás personal del Departamento y los proveedores. Normalmente las acciones de mejora van orientadas a la unificación en los métodos de trabajos de todos los miembros de la Unidad esto facilita la movilidad dentro de la Unidad y por tanto también un mejor servicio a los clientes/usuarios, se reduce mucho el tiempo de adaptación a los nuevos puestos de trabajo. Consideramos que en una Unidad tan descentralizada como esta es muy importante este tipo de mejoras.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No procede actuaciones.
<b>Verificación, si procede:</b>	No procede actuaciones.

<b>Código:</b>	<b>21-2018-AIA</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>	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda igualmente la adaptación de los indicadores asociados a dicho proceso.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Como se ha indicado anteriormente lo que se ha adaptado en la forma de medir los indicadores que es donde se han detectado los desfases de tiempo de reacción por ejemplo cuando se presenta una factura electrónica por el proveedor el día 6 de agosto y no se acepta hasta el 5 de septiembre (periodo de vacaciones del Responsable de Gestión de la Unidad).		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se realiza durante el año 2019 en la toma de datos de los indicadores - a) Implantada en su totalidad.		
<b>Verificación, si procede:</b>	Implantada		

### 6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

<b>Código:</b>	21-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Actualización Proceso
<b>Proceso:</b>	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la factura electrónica		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualización del proceso		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Reflejar los cambios producidos		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de la Universidad		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los miembros de las Unidades implicadas		
<b>Previsión de resultados:</b>	Revisión y actualización		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		

<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b>	2019
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Para el año 2019 se han incorporado cambios en la toma de indicadores desechando días de fiesta, vacaciones y asuntos particulares de los miembros de la Unidad encargados de la recepción de facturas para evitar los desfases que se han producido durante el año 2018 en la fecha de entrega de facturas. Por otro lado, indicar que el cambio de recibir la factura física a factura electrónica no supone ningún cambio en el proceso.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada			

**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-04-PC02	<p>Se observa una recuperación de la tasa de participación con respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 de 92,73%, en 2018 de 100%), siendo representativos los datos al superar el número de óptimo de respuestas recibidas.</p> <p>Los resultados satisfacción referidos presentan tendencias positivas con incrementos de incrementos de mejora (<math>\geq 5\%</math>) lo que ha permitido el cumplimiento de objetivos.</p>
<b>Valoración de auditoría</b>	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.