



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 01 GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL SERVICIO DE CONTROL INTERNO

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso del Servicio de Control Interno	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Tomás García Lendínez	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 2 de marzo de 2017	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC01	I.[PC 01.4]-12	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).	SCI	100.0	100.0	100	100	100	100	100,00	>=90%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.4]-13	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	SCI	94.91	84.41	99,23	99,76	93	92	92,00	>=80%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.4]-14	Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias.	SCI	3.89	2.8	2,33	1,76	1,28	1,23	1,23	NP	
PC01	I.[PC 01.4]-15	Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo.	SCI					100	100	100,00	100%	Cumplido

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	19,35	22,73	73,91	3,81	3,61	4,12	3,6	4,3	4,15	3,75	3,57	4,33	3,5	4,1	4

[Pulse sobre el código para acceder al informe detallado](#)

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2016		
		Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-01-PC01	Servicio de Control Interno	85,07%**	3,75	-

(**)NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:

[EPS-2016-PC01-SCI](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SCI	PC. 01	0			0			5

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SCI](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

1. Introducción:

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), contempla la necesidad de medir los resultados de los indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los procesos claves. La fase de medición constituye un elemento necesario para el análisis de la situación de nuestra Unidad en cuanto a organización, planificación y orientación a resultados.

El proceso clave PC.01. "Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal", tiene como responsables básicos al Servicio de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, Control Interno y otras Unidades que constituyen la estructura de apoyo administrativo de Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno.

Dentro del mapa de interrelación de procesos, se encuentra entre otros el proceso PC.01.4 "Gestión de los mecanismos de Control", llevado a cabo por el Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, donde incorpora las actividades de naturaleza legal para la verificación y fiscalización de la gestión económica y presupuestaria dentro del ciclo de ejecución del Presupuesto.

Del total de indicadores asociados al proceso PC.01, corresponde a nuestra Unidad la medición de cuatro de ellos, los cuales abarcan en gran medida gran parte de las tareas que el Servicio de Control Interno tiene encomendadas:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
I.[PC 01.4]-12	Gestión de los mecanismos de control	Fiscalización del 90% de los expedientes de gastos urgentes en un plazo máximo de 5 días hábiles.
I.[PC 01.4]-13	Gestión de los mecanismos de control	Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos ordinarios en un plazo máximo de 10 días hábiles.
I.[PC 01.4]-14	Gestión de los mecanismos de control	Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias
I.[PC 01.4]-15	Gestión de los mecanismos de control	Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo

A continuación se incluye el cuadro de mando de los indicadores donde se recogen los datos esenciales de cada uno de ellos así como el resultado de sus mediciones, realizando un breve análisis de los mismos.

2. Cuadro de mando de resultados de la medición anual de indicadores del ejercicio 2016:

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor Anual obtenido (%)
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)	I.[PC 01.4]-12	>= 80%	>=90%	Trimestral	100
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)	I.[PC 01.4]-13	>= 70%	>=80%	Trimestral	99
Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias	I.[PC 01.4]-14	<= 6%	No procede	Trimestral	1,39
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-15	-	100%	Trimestral	100



2.1. Datos del indicador I.[PC 01.4]-12 “Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)”.

Durante el año 2016, se produjo una entrada en el Servicio de Control Interno de 1.270 expedientes urgentes, siendo el porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo de 5 días de un 100%, superando en un 10% el valor objetivo establecido en el mismo, por lo que se hace latente que los mecanismos establecidos para alcanzar el valor objetivo del mismo son efectivos.

2.2. Datos del indicador I.[PC 01.4]-13 “Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)”.

En este año, se han recibido 37.165 expedientes normales, de los cuales se han fiscalizado en el plazo previsto de 10 días hábiles el 99% de los mismos, cumpliéndose el valor objetivo establecido.

2.3. Datos del indicador I.[PC 01.4]-14 “Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias”.

Durante el año 2016 de los 38.435 expedientes fiscalizados (urgentes y normales), la cantidad de deficiencias observadas asciende a 536 suponiendo un 1,39% del total de los expedientes fiscalizados, se produce una desviación al alza no significativa del 0,16% con respecto al año anterior, pasando de un 1,23% al 1,39%, justificado por los cambios de personal producidos en las Unidades/Servicios el último semestre del año, así como, los producidos en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria y normativa estatal, haciéndose latente el esfuerzo realizado por los gestores del gasto.

2.4. Datos del indicador I.[PC 01.4]-15 “Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo”.

Durante el año 2016 de las 536 deficiencias observadas en los expedientes fiscalizados (urgentes y normales), se ha observado la existencia de 24 de carácter económico, suponiendo un 4,48% del total de deficiencias observadas en los expedientes fiscalizados.

De las 24 deficiencias de carácter económico observadas, se ha realizado la comprobación material de la subsanación de las mismas, cumpliéndose en un 100% el objetivo marcado, no obstante, indicar que en último trimestre del 2016 por motivos ajenos a este Servicio, no se ha podido verificar la subsanación de 7 deficiencias de este tipo, quedando éstas pendientes para su comprobación en el primer trimestre del año 2017.



3.- Análisis en base a los resultados obtenidos en los indicadores durante el 2016.

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido 1ºT (%)	Valor obtenido 2º T (%)	Valor obtenido 3ºT (%)	Valor obtenido 4ºT (%)	Valor obtenido ANUAL (%)
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)	I.[PC 01.4]-12	>= 80%	>=90%	Trimestral	100	100	100	100	100
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)	I.[PC 01.4]-13	>= 70%	>=80%	Trimestral	100	100	100	95	99
Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias	I.[PC 01.4]-14	<= 6%	No procede	Trimestral	1,85	1,15	1,13	1,45	1,39
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-15	-	100%	Trimestral	-	100	100	100	100

Con respecto al indicador con código I.[PC 01.4]-12 "Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)", se puede observar, que en los distintos periodos establecidos para su medición, se refleja una continuidad en los valores obtenidos, encontrándose éstos por encima del valor objetivo, por lo que en base a los resultados señalados anteriormente, se hace latente la efectividad de los mecanismos establecidos para alcanzar los mismos.

En el indicador I.[PC 01.4]-13 "Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)", es cumplido en todos los trimestre del año, indicar que las desviaciones a la baja con respecto al resto de los trimestres se producen en el cuarto trimestre del año coincidiendo con el cierre del ejercicio y el periodo vacacional.

El indicador I.[PC 01.4]-14 "Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias", nos referimos a éste, cómo un indicador de actividad, ya que su finalidad es llevar un control, y posterior análisis de las deficiencias detectadas en la fiscalización de los expedientes que den lugar al reconocimiento de derechos y obligaciones de contenido económico, de los ingresos y pagos que se deriven y de la recaudación, de inversión o aplicación en general de los caudales públicos.

La naturaleza de este indicador además del control realizado por este Servicio sobre el cumplimiento de las normas, es recomendar y poner en conocimiento de los responsables de la gestión, aquellas funciones que son susceptibles de mejora, que ayuden en la medida de lo posible, a conseguir una disminución del porcentaje de incidencias en la tramitación de expedientes.

Además podemos decir que, es un indicador significativo para determinar el grado de cumplimiento de la normativa, observado durante la fiscalización de expedientes de gastos, careciendo éste de un valor objetivo, estableciéndose como referencia un valor límite menor o igual al 6%.

La evolución observada en el valor obtenido en las distintas mediciones realizadas a lo largo del año 2016 del indicador "Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias", indican que, no supera el valor límite establecido para el mismo de menor o igual al 6%, produciéndose con respecto al valor obtenido en al primer



trimestre de un 1,85%, una desviación a la baja tanto en el segundo y tercer trimestre alcanzando unos valores de 1,15 y 1,13% respectivamente, sin embargo en el cuarto trimestre se observa una desviación al alza del 0,32%, con respecto al trimestre anterior, pasando de un 1,13 al 1,45%, desviación ésta poco significativa, posiblemente motivada por las sustituciones del personal producidas en los puestos relacionados con la gestión del gasto.

Sobre las deficiencias detectadas, a lo largo del año 2016, se deberá prestar una mayor atención en la imputación de las aplicaciones económicas correspondientes en los expedientes de gasto, para que las mismas se ajusten a la normativa, así como especificar con mayor detalle los motivos del gasto, recomendándose, a los responsables de la tramitación de los citados expedientes que establezcan los mecanismos de control necesarios para continuar con la mejora observada, y disminuir dicho porcentaje si es posible.

Al igual que en años anteriores, con respecto a éste indicador, en base al valor obtenido, el Servicio de Control Interno para el año 2017 continuará con el estudio y posterior análisis de las deficiencias observadas durante la fiscalización de los expedientes de gastos, informando a los Servicios y/o responsables de gestión de los Centros de Gasto para su conocimiento e implantación de medidas correctoras, continuando con la actualización de las preguntas más frecuentes recogidas en la página web del Servicio de Control Interno, estrechamente relacionadas con la gestión, suponiendo una ayuda eficaz para los responsables de los Centros de Gasto, según se demuestra en el número de visitas recogidas en la página Web del Servicio de Control Interno durante el 2016 (6.915).

Por último, con respecto al indicador I.[PC 01.4]-15 "Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo, el objeto del mismo es la comprobación y verificación de las deficiencias subsanadas por parte de las respectivas Unidades de Gasto y/o Servicios, cumpliendo así las recomendaciones dadas por la auditoría interna realizada en febrero de 2013.

En el año 2016 de las 536 deficiencias detectadas, se han observado 24 expedientes con esta tipología, a fecha del informe se ha podido verificar la subsanación de 17 expedientes en los términos indicados por este Servicio, quedando el resto pendiente de su verificación. El valor objetivo obtenido en dicho indicador en las distintas mediciones realizadas a lo largo del año 2016, es de un 100%, alcanzando el objetivo marcado en el mismo.

A continuación se relacionan los expedientes de gasto del año 2016 que han quedado pendientes de verificar:

- Expedientes de gasto gestionados por PD:
 - Correspondientes al 2º T, los expedientes con nº 4980 y 5892.
 - En el 4T, los expedientes nº 23475, 20237 y 25332.
- Expedientes de gastos tramitados por ACF:
 - Correspondientes al 4T- los expedientes con nº 18079 y 17916.

Por lo que los expedientes anteriormente relacionados serán reclamados y verificados en el primer trimestre de 2017.



4.- Detalle evolutivo y análisis de los resultados obtenidos anualmente en los indicadores durante el periodo 2010/2016.

A continuación se indican en el siguiente cuadro de mandos, los resultados obtenidos en la medición anual realizada en el año 2010 al 2016 de los indicadores del Servicio de Control Interno:

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido 2010 (%)	Valor obtenido 2011 (%)	Valor obtenido 2012 (%)	Valor obtenido 2013 (%)	Valor obtenido 2014 (%)	Valor obtenido 2015 (%)	Valor obtenido 2016 (%)
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)	I.[PC 01.4]-13	>= 80%	>=90%	Trimestral	100	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)	I.[PC 01.4]-14	>= 70%	>=80%	Trimestral	94,91	84,41	99,23	99,76	93	92	99
Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias	I.[PC 01.4]-15	<= 6%	No procede	Trimestral	3,89	2,80	2,33	1,76	1,28	1,23	1,39
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-16	-	100%	Trimestral	-	-	-	-	100	100	100

Como se puede observar en el cuadro de mandos anterior, los indicadores han evolucionado positivamente a lo largo de estos seis últimos años, obteniendo un valor constante en el caso del indicador I.[PC 01.4]-13 "Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)" del 100%, superando el objetivo previsto en un 10%, así como en el indicador I.[PC 01.4]-14 "Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)", que al igual que el anterior a lo largo de estos años ha ido evolucionando al alza, exceptuando el año 2011 y 2015, con respecto al año 2011 se produce una desviación a la baja en la fiscalización de los expedientes en plazo, de un 10,50% con respecto al año anterior, como consecuencia de los ajustes producidos como consecuencia de la integración del Área Económica-Patrimonial, así como, por las nuevas incorporaciones al Servicio de Control Interno y la cesión de un efectivo por éste al Área Económica-Patrimonial por motivos de operatividad. Así mismo, en el año 2016 con respecto al año 2015, se produce una desviación al alza de un 7%, pasando de un 92 al 99%, superando el objetivo previsto en un 19%, haciéndose latente el esfuerzo por parte del personal del Servicio.

Con respecto al indicador I.[PC 01.4]-15 "Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias", se observa que el valor obtenido del 3,89% en el año 2010, disminuye a lo largo de los seis años siguientes obteniéndose en el año 2016 un valor del 1,39%, produciéndose una desviación al alza del 0,16%, pasando de un 1,23 en 2015 al 1,39% en el 2016, desviación ésta poco significativa, posiblemente motivada por las sustituciones del personal producidas en los puestos relacionados con la gestión del gasto.

En base a los resultados obtenidos, podemos decir que existe una continuidad en el esfuerzo realizado por parte de los responsables de las distintas Unidades y Servicios de la Universidad, con una mejora continua, que ha supuesto una importante desviación a la baja de las deficiencias en los ejercicios analizados, así como



del esfuerzo realizado por parte de este Servicio cada año, procediéndose en el primer mes de cada ejercicio a la actualización, incorporación y mejora del portal "Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto" siendo el número de actualizaciones realizadas en 2016 de 68, en éstas se incorporan los cambios introducidos en la normativa del Presupuesto, siendo una herramienta con una triple finalidad, por un lado, como ayuda al usuario para el desarrollo de las tareas propias de la gestión y una posible mejora de la calidad, hecho este que se hace latente en el número de visitas realizadas por los mismos en el 2016 que ascienden a 6.915, por otro lado, conseguir en la medida de lo posible la disminución del porcentaje de deficiencias en la tramitación de expedientes, hecho este que como se puede ver en el valor obtenido en el indicador se ha conseguido y por último, una disminución en el envío de encuestas post-servicio durante el 2016 con respecto a ejercicios anteriores, hecho este de gran importancia, al constatarse la utilización de otra vía de información que el Servicio ha puesto a disposición de los usuarios en su página Web "Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto".

Por último, con respecto al indicador I.[PC 01.4]-16 "Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo", implantado en el año 2014, se ha obtenido en el año 2016 un valor de 100%, cumpliendo así con las recomendaciones dadas por la auditoría interna realizada en febrero de 2013.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

1.- Resultados obtenidos en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES/USUARIOS en el ejercicio 2016.

Analizados los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de Clientes/Usuarios del Servicio de Control Interno y como se puede ver en la Tabla nº 1, se observa un aumento de la participación del 0,78 por ciento, sobre la anterior encuesta, y solo un 2,45 por ciento de usuarios que no sabe/no contesta, posiblemente como consecuencia de no haber tenido relación con el Servicio, por otro lado, dentro de las frecuencias relativas, sobre el grado de satisfacción, nos encontramos con una desviación a la baja en el apartado "Muy satisfecho", pasando del 46,67 del 2015 al 26,47 por ciento en el 2016, sin embargo se ha producido una subida considerable en el apartado "Bastante satisfecho" pasando de un 33,33 el 2015 al 55,39 por ciento del 2016, todo ello, posiblemente como consecuencia de la considerable desviación a la baja del apartado "Muy satisfecho", que refleja una mejora importante en relación con los anteriores ejercicios, siendo una satisfacción para el personal del Servicio y un objetivo a mantener en el futuro, por otro lado, tenemos la subida aunque menor en el apartado de "Algo satisfecho" pasando de un 8,33 el 2015 al 14,22 por ciento del 2016, todo ello, posiblemente como consecuencia de la considerable desviación a la baja del apartado "Insatisfecho" y "Muy insatisfecho", donde pasan de un 5 en 2015 al 1,47 por ciento del 2016 y del 5 en 2015 al 0 por ciento en 2016, respectivamente.

En los ítems nº 1, 5 y 6, relativos a "El conocimiento que trasmite el personal sobre el servicio solicitado", "Facilidad de acceso a la información proporcionada en la página Web del Servicio" y "Adecuación de los



medios puestos a su disposición para facilitar su participación y presentación de quejas, sugerencias, encuestas y reuniones”, señalar que el Servicio de Control Interno, al igual que el resto de los Servicios, tiene a disposición de los usuarios todos aquellos medios establecidos y autorizados por la Universidad, para la presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, así como la accesibilidad de la información en nuestra página Web, que está determinada por estándares establecidos por la institución, etc., por tanto, no se comprende el resultado de la frecuencia absoluta en el apartado 2 (insatisfecho), al igual que en el año anterior, aunque se ha observado una disminución del 3,53 por ciento con respecto al 2015 pasando del 5 al 1,47 por ciento, haciéndose latente una mejora como se puede observar en las visitas efectuadas por los usuarios en nuestra página Web.

Tabla nº 1- Cuadro resumen del Grado de Satisfacción total sobre los ítems establecidos en la encuesta, durante los ejercicios 2011 al 2016

GRADO DE SATISFACCIÓN	2011 %	2012 %	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %
No sabe/No contesta	4,76	7,89	0,00	16,67	1,67	2,45
Muy Satisfecho(5)	19,05	10,53	35,29	16,67	46,67	26,47
Bastante Satisfecho(4)	47,62	50	47,06	25,00	33,33	55,39
Algo Satisfecho(3)	14,29	15,79	11,76	33,33	8,33	14,22
Insatisfecho(2)	14,29	13,16	5,88	8,33	5,00	1,47
Muy Insatisfecho(1)	2,38	2,63	0,00	0,00	5,00	0,00

Respecto a los resultado obtenidos en el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicio indicados en esta encuesta, como se puede observar en la Tabla nº 2, se produce una mejora en el apartado 2 (insatisfecho) pasando de un 10 en 2015 al 0 por ciento en 2016, haciéndose latente el esfuerzo realizado por este Servicio, así mismo, se produce un aumento con respecto al año anterior del 21,76 por ciento en el apartado 4 (bastante satisfecho), pasando del 40 en 2015 al 61,76 por ciento en 2016, .

Tabla nº 2- Cuadro resumen del Grado de Satisfacción Global sobre la prestación de los servicios indicados en la encuesta, durante los ejercicios 2011 y 2016

GRADO DE SATISFACCIÓN	2015 %	2016 %
No sabe/No contesta	0,00	0,00
Muy Satisfecho(5)	50,00	26,47
Bastante Satisfecho(4)	40,00	61,76
Algo Satisfecho(3)	0,00	11,76
Insatisfecho(2)	10,00	0,00
Muy Insatisfecho(1)	0,00	0,00

En cuanto al nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta, como se puede observar en la Tabla nº 3, se produce una mejora en el apartado 1 (Muy insatisfecho) pasando de un 10 en 2015 al 0 por ciento en 2016, el valor obtenido en 2015 fue un hecho puntual que pudo deberse a los cambios llevados a cabo, a veces de manera continuada, como consecuencia de la adaptación y actualización de la normativa una vez que ésta ha entrado en vigor, para su



cumplimiento, cambios que en ocasiones se producen con relativa frecuencia, que en algunos casos podría dar lugar a cierta confusión, a los que está obligado el Servicio de Control Interno realizar para su conocimiento y aplicación de la misma, hecho este que como se puede observar fue puntual según la valoración obtenida en el apartado 1 y 2 (Muy insatisfecho) (Insatisfecho).

Tabla nº 3.- Cuadro Resumen del Grado de Satisfacción Global de las mejoras percibidas en la prestación de servicios durante los ejercicios 2011 al 2016

GRADO DE SATISFACCIÓN	2015 %	2016 %
No sabe/No contesta	0,00	5,88
Muy Satisfecho(5)	40,00	23,53
Bastante Satisfecho(4)	50,00	47,06
Algo Satisfecho(3)	0,00	23,53
Insatisfecho(2)	0,00	0,00
Muy Insatisfecho(1)	10,00	0,00

Por último, indicar que en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción no se recogen observaciones/sugerencias realizadas por los Clientes/Usuarios que justifiquen el grado de insatisfacción (1,47%) por parte de los encuestados, este Servicio se plantea modificar e incluir algunos ítems, con el objeto de poder mejorar los medios utilizados para conocer el grado de satisfacción de nuestros Clientes/Usuarios.

2.- Quejas y sugerencias:

No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales en el SCI.

3.- Felicitaciones recibidas en el Servicio:

Durante el año 2016 se han recibido en éste Servicio cinco felicitaciones, siendo éstas procedentes de los Jefes de Servicio del Área Económica, Asesoría Jurídica y por parte del anterior Rector D. Manuel Parras Rosa.

Cabe destacar que éste Servicio participó en la "Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016", obteniendo el "Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto" el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, reconocimiento institucional que ha supuesto una gran satisfacción para las personas que integran el Servicio, constatándose la contribución de éste a la calidad e innovación, impulsando a la mejora continua de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, potenciando la generación y difusión de conocimientos de las actividades y prácticas que inciden en una gestión excelente.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Una vez conocidos por parte de éste Servicio los resultados obtenidos en las encuestas generales de clientes/usuarios y de las encuesta post-servicio, se realiza un análisis y se emite el correspondiente informe dando traslado del mismo a los miembros del Servicio, acordándose en el caso de que proceda las actuaciones a seguir (Acta reunión 26/07/2016 y 25/01/2017).

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

De acuerdo con los resultados obtenidos en ciclos anteriores, se propone los siguientes objetivos:

- En las encuestas generales clientes/usuarios, sostener el grado de satisfacción global sobre la prestación y mejoras del servicio prestado en al menos un 90%. Con una media de 4
- En las encuestas post-servicio, se propone alcanzar un grado de satisfacción de al menos un 90%. Con una media de 4

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Respecto a la valoración de los resultados y las mejoras del proceso en el año 2016, indicar que se han desarrollado las actividades relacionadas con las recomendaciones de auditoría implantadas en relación con los resultados positivos del ciclo de gestión año 2015.

Los mecanismos de alineación del sistema de información del SCI con las propuestas de mejora del ciclo de gestión actual son el resultado del análisis de la información que se realiza en las reuniones del equipo de calidad del Servicio y se recoge en los informes de seguimiento trimestral y anual de indicadores. Así mismo, del análisis de los resultados obtenidos en el ciclo de gestión, se analizan en su caso, las posibles propuestas susceptibles de incluir en el siguiente ciclo de gestión del SIGC.SUA 2017, una vez que se reciba en éste Servicio el informe de la AIA del Ciclo de Gestión 2016.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	02-2016	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Para la encuesta post-servicio, se recomienda un seguimiento más cercano de encuestas recibidas respecto al número óptimo, con el fin de garantizar la fiabilidad de esta información.		
Causa:	Recomendación realizada por la Auditoría Externa del Ciclo de Gestión 2016		
Objetivo:	Adecuar los parámetros de valoración utilizados a los establecidos a nivel institucional garantizando el seguimiento global y conjunto de los indicadores de satisfacción del sistema. Garantizar el anonimato y confidencialidad de los encuestados mediante enlace abierto facilitado por el SPE, a través de su plataforma de gestión de encuestas.		
Recursos:			



	SPSS Data collection		
Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/03/2016	Finalización: 12/09/2016
Descripción de resultados obtenidos:	La encuesta con las modificaciones realizadas se lanzará para el ciclo de gestión 2017. Debido a la reciente implantación de este nuevo sistema no se han analizado aún los datos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la revisión del sistema de envío de encuestas post-servicio, así como de la encuesta.		

	09-2016-AIS	Naturaleza de la mejora:	Instrucciones Técnicas
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Revisión de la IT.[PC 01.22] – 03 Procedimiento vía de apremio, ya que está incluida en la IT.[PC 01.4] – 02 Fiscalización plena a posteriori.		
Causa:	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2016		
Objetivo:	En el próximo informe de seguimiento del proceso se estudiará con el Servicio de Asuntos Económicos si se realiza alguna modificación al respecto.		
Recursos:	Manual de Procesos PC.O1		
Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		
Descripción de resultados obtenidos:	La revisión de esta IT se abordará en próximas reuniones de revisión del procedimiento PC01.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede		

Código:	10-2016-AIS	Naturaleza de la mejora:	Encuestas.
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Se recomienda, a consideración de la Unidad, la propuesta de acciones de mejora para incrementar los índices de participación.		
Causa:	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2016		
Objetivo:	Adecuar los ítems de la encuesta tanto a la actual oferta de servicios prestados a los usuarios permitiendo su valoración y análisis, como a los distintos instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, evitando la reiteración de preguntas.		
Recursos:	SPSS Data collection		



Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/03/2016	Finalización: 12/09/2016
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha procedido a revisar los ítems de la encuesta general de satisfacción de clientes, adecuándolos a los servicios prestados a los usuarios. La encuesta con las modificaciones realizadas se lanzará para el ciclo de gestión 2017		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la aprobación de los cambios solicitados en el diseño de la encuesta.		

Código:	11-2016-AIS	Naturaleza de la mejora:	Encuestas Post-Servicio.
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Revisión del sistema de envío de las encuesta post-servicio.		
Causa:	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2016		
Objetivo:	Adecuar los parámetros de valoración utilizados a los establecidos a nivel institucional garantizando el seguimiento global y conjunto de los indicadores de satisfacción del sistema. Garantizar el anonimato y confidencialidad de los encuestados mediante enlace abierto facilitado por el SPE, a través de su plataforma de gestión de encuestas.		
Recursos:	SPSS Data collection		
Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/03/2016	Finalización: 12/09/2016
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la reciente implantación de este nuevo sistema no se han analizado aún los datos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica el uso del nuevo sistema de encuestas.		

Código:	12-2016-AIA	Naturaleza de la mejora:	Encuestas.
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Los resultados de las encuestas de Satisfacción general se vieron en la auditoria interna de seguimiento realizada en septiembre. Entonces se recomendó a la Unidad acometer acciones de mejora para incrementar los índices de participación. Adicionalmente, la Unidad puede valorar utilizar fuentes alternativas de información para el seguimiento de la percepción del cliente o bien potenciar las encuestas post-servicios, que se están ya utilizando, como fuente que está mostrando una participación significativa.		



Causa:	Recomendación realizada por la AIA del Ciclo de Gestión 2016		
Objetivo:	Adecuar los ítems de la encuesta tanto a la actual oferta de servicios prestados a los usuarios permitiendo su valoración y análisis, como a los distintos instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, evitando la reiteración de preguntas.		
Recursos:	SPSS Data collection		
Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/03/2016	Finalización: 12/09/2016
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la reciente implantación de este nuevo sistema no se han analizado aún los datos. La encuesta con las modificaciones realizadas se lanzará para el ciclo de gestión 2017		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la aprobación de los cambios solicitados en el diseño de la encuesta.		

Código:	04-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas Post-Servicio.
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	Revisión del sistema de envío de la encuesta post-servicio.		
Causa:	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2015.		
Objetivo:	Revisión del sistema de gestión de encuesta post-servicio, para adecuar los parámetros de valoración utilizados a los establecidos a nivel institucional garantizando el seguimiento global y conjunto de los indicadores de satisfacción del sistema Y garantizar el anonimato y confidencialidad de los encuestados mediante enlace abierto facilitado por el SPE, a través de su plataforma de gestión de encuestas.		
Recursos:	SPSS Data collection		
Responsable:	Tomás García Lendínez		
Previsión de resultados:	A partir de su implementación.		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/03/2016	Finalización: 12/09/2016
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la reciente implantación de este nuevo sistema no se han analizado aún los datos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la revisión del sistema de envío de encuestas post-servicio, así como de la encuesta.		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	SCI	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de Calidad del Servicio de Control Interno		4	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Aplicar mecanismos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios con respecto al portal Web “Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto” del Servicio de Control Interno.		
Causa para su implantación	Propuesta de mejora referida en el informe de evaluación de la candidatura del “Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto” en la modalidad de buena práctica de gestión universitaria.		
Objetivos de la mejora	Obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre las revisiones y mejoras (contenidos y publicación), así como conocer la eficiencia de la información enviada a los usuarios sobre la disponibilidad y actualizaciones del Manual.		
Recursos previstos	SPSS Data colección		
Responsables de implantación	Tomás García Lendínez		
Previsión de Resultados	A partir de su implementación		
Grado de prioridad	Media		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--