



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES 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 procesos del Servicio de Control Interno	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Francisco Yélamos López	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio de Control Interno	Cargo: Gerente
Fecha: 09/04/2018	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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC01	I.[PC 01.4]-12	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).	Trimestral	SCI	100	100	100	100	100,00	100%	>=90%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.4]-13	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	Trimestral	SCI	99,23	99,76	93	92	92,00	89%	>=80%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.4]-14	Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias.	Trimestral	SCI	2,33	1,76	1,28	1,23	1,23	1,76%	NP	
PC01	I.[PC 01.4]-15	Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo.	Trimestral	SCI			100	100	100,00	100%	100%	Cumplido



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

EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	27,42	19,35	22,73	73,91	47,83	4,12	3,6	4,3	4,15	4,23	4,33	3,5	4,1	4	4,05
----------------------------	-----------------------------	-------	-------	-------	-------	--------------	------	-----	-----	------	-------------	------	-----	-----	---	-------------

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-01-PC01	Servicio de Control Interno	75,41%	4,75		73,08%	3,79		85,07%	3,75	-	90,70%	4,82	-

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			7

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

No procede.

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

No procede.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SCI](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

**A. Indicadores 2017/tendencias.:**

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 gran parte de las tareas que el Servicio de Control Interno tiene encomendadas, 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.

1.- Cuadro de mando de resultados de la medición anual de indicadores del ejercicio 2017:

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor Anual obtenido (en %)
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	89
Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias	I.[PC 01.4]-14	<= 6%	No procede	Trimestral	1,76
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-15	-	100%	Trimestral	100

1.1- Indicador I.[PC 01.4]-12 “Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)”. Durante el año 2017, se produjo una entrada en el SCI de 2.019 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 evidencia la efectividad de los mecanismos establecidos para alcanzar el valor objetivo del mismo.

1.2. Indicador I.[PC 01.4]-13 “Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)”. En este año, se han recibido 35.524 expedientes normales, de los cuales se han fiscalizado en el plazo previsto de 10 días hábiles el 89% de los mismos, cumpliéndose el valor objetivo establecido de >=80%.

1.3. Indicador I.[PC 01.4]-14 “Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias”. De los 37.543 expedientes fiscalizados (urgentes y normales), la cantidad de deficiencias observadas en 2017 asciende a 660, suponiendo un 1,76% del total de los expedientes fiscalizados, se produce una desviación al alza no significativa del 0,37% con respecto al año anterior, pasando de un 1,39% al 1,76%, posiblemente motivada por la implantación del nuevo sistema de facturación electrónicas y las sustituciones de personal en los distintos Servicios/Unidades que están estrechamente relacionados con la gestión de los expedientes de gasto, así como, por los cambios normativos producidos en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria y por la normativa Estatal y Autonómica en su caso, a pesar de todo, se evidencia el esfuerzo realizado por los gestores del gasto.

1.4. Indicador I.[PC 01.4]-15 “Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter



económico subsanadas en plazo". De las 660 deficiencias observadas en los expedientes fiscalizados (urgentes y normales) durante el 2017, se ha observado la existencia de 14 de carácter económico, suponiendo un 2,12% del total de deficiencias observadas en los expedientes fiscalizados.

De las 14 deficiencias de carácter económico observadas, se han recepcionado en este Servicio 12, procediéndose a su comprobación material de la subsanación de las mismas, cumpliéndose en un 100% el objetivo marcado, no obstante, indicar que en último trimestre del 2017 no han tenido entrada en este Servicio para su verificación 2 deficiencias de este tipo, los expedientes nº 21760 y 18620, quedando pendientes para su comprobación en el primer trimestre del año 2018.

2.- Análisis en base a los resultados obtenidos trimestralmente en el año 2017.

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido 1ºT (%)	Valor obtenido 2º T (%)	Valor obtenido 3ºT (%)	Valor obtenido 4ºT (%)
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días hábiles)	I.[PC 01.4]-12	>= 80%	>=90%	Trimestral	100	100	100	100
Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días hábiles)	I.[PC 01.4]-13	>= 70%	>=80%	Trimestral	99,57	94	99	52
Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias	I.[PC 01.4]-14	<= 6%	No procede	Trimestral	1,40	1,47	2,04	2,48
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-15	-	100%	Trimestral	-	100	100	100

Con respecto al indicador 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, evidenciándose 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)". Los valores obtenidos en todos los trimestres del año cumplen el objetivo establecido, salvo en el cuatro trimestre, donde se obtiene un valor del 52%, produciéndose una desviación a la baja con respecto al valor límite del indicador del 18%, producido por diversas circunstancias, entre ellas cabe destacar, la implantación del nuevo sistema de facturación electrónicas, que ha supuesto un incremento en los tiempos a la hora de su fiscalización, así como, se ha producido un mayor número de deficiencias, pasando de un 2,04% al 2,48% en el trimestre analizado, posiblemente motivada por la rotación de personal en los distintos Servicios/Unidades que están estrechamente relacionados con la gestión de los expedientes de gasto, principalmente en el Área Económica, otro factor a tener en cuenta, está relacionado con la coincidencia en ese trimestre 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, cuya 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 2017 del indicador, indican, que no supera el valor límite establecido de menor o igual al 6%, produciéndose con respecto al primer trimestre del año, un incremento continuado del 1,08%, pasando de un 1,40% al 2,48% en el último trimestre del año, desviación a tener en cuenta, motivada por la rotación de personal producida en los



puestos relacionados con la gestión del gasto y la implantación del nuevo sistema de facturación electrónica, circunstancias que no sólo han afectado negativamente al cumplimiento de este indicador, sino que además, han afectado al cumplimiento en los tiempos en la fiscalidad de los expedientes de gasto. Sobre las deficiencias detectadas, a lo largo del año 2017, 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.

Una vez analizado los resultados obtenidos en este indicador y el estudio previo de riesgos realizado en 2017, que contemplaba como riesgo la rotación de personal, este Servicio para el próximo año 2018, se ha planteado incluir en el Manual de Preguntas Frecuentes una nueva temática, que abarque aquellas cuestiones que pueden ser objeto de aclaraciones con respecto al nuevo sistema de facturación electrónica, asimismo, continuará, informando a los Servicios y/o responsables de gestión de los Centros de Gasto de los resultados obtenidos 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.

Por último, con respecto al **indicador I.[PC 01.4]-15 “Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo”**, implantado en el año 2014 como mejora del proceso PC.01.4, consistente en la realización del control y seguimiento de las deficiencias subsanadas con contenido económico tipificadas y enumeradas (14, 17, 19, 21, 23, 38, 53, 58 y 72), detectadas durante la fiscalización de expedientes de gasto, las cuales, fueron previamente comunicadas al Área Económica-Patrimonial, Anticipo de Caja Fija, Pago Directo y otros, cumpliendo así, las recomendaciones dadas por la auditoría interna realizada en febrero de 2013. En el año 2017 de las 660 deficiencias detectadas, se han observado 14 expedientes con esta tipología, a fecha del informe se han recepcionado para su verificación 12 expedientes subsanados en los términos indicados por este Servicio, quedando el resto pendiente de verificar a lo largo del siguiente ejercicio. Los resultados obtenidos en dicho indicador en las distintas mediciones realizadas a lo largo del año 2017, es de un 100%, alcanzando el objetivo marcado en el mismo.

3.- Detalle evolutivo y análisis de los resultados obtenidos anualmente en los indicadores durante el periodo 2010/2017. A continuación se indican en el siguiente cuadro de mandos, los resultados obtenidos en la medición anual realizada en el año 2010 al 2017 de los indicadores del Servicio de Control Interno:

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido 2010 (en %)	Valor obtenido 2011 (en %)	Valor obtenido 2012 (en %)	Valor obtenido 2013 (en %)	Valor obtenido 2014 (en %)	Valor obtenido 2015 (en %)	Valor obtenido 2016 (en %)	Valor obtenido 2017 (en %)
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	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	89
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	1,76
Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo	I.[PC 01.4]-16	-	100%	Trimestral	-	-	-	-	100	100	100	100

Como se puede observar en el cuadro de mandos anterior, los indicadores han evolucionado positivamente a



lo largo de estos ocho 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 2017, en el que 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, motivada por los ajustes producidos como consecuencia de la integración del Área Económica-Patrimonial, así como, por las nuevas incorporaciones al SCI y la cesión de un efectivo por éste, al Área Económica-Patrimonial por motivos de operatividad, con respecto el año 2017, igualmente, se produce una desviación a la baja similar al año 2011 del 10%, pasando de un 99% en 2016 al 89% en 2017, motivado como se ha indicado anteriormente, por la incorporación del nuevo sistema de facturación electrónica y la rotación de personal en determinados puestos que están estrechamente relacionados con la gestión del gasto, todo ello ha implicado en este año objeto del estudio, la bajada del valor obtenido en este indicador en un 10% con respecto al año anterior, no incumpliendo el mismo, al superar el objetivo previsto ($\geq 80\%$) en un 9%. Mencionar que, aunque desde el año 2011 se observa una tendencia al alza de dicho indicador, se hace evidente el esfuerzo realizado por parte del personal de este Servicio, que se ha acentuado en el año 2017 debido a los cambios producidos en la gestión del gasto.

Con respecto al indicador I.[PC 01.4]-15 “Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias”, la evolución anual de las deficiencias observadas en la fiscalización de los expedientes de gasto, durante el periodo 2010 al 2017, desde el año 2010, año en el que alcanza su máximo valor (3,89%), se produce una disminución continuada del porcentaje de expedientes con deficiencias, alcanzando en 2015 el 1,23%, con un leve repunte en los años 2016 (1,39%) y 2017 (1,76%), desviación ésta poco significativa, posiblemente motivada como se ha mencionado anteriormente por la rotación de personal en los puestos relacionados con la gestión del gasto y la incorporación del sistema de facturación electrónica, pero con un resultado global en el descenso del número de deficiencias de un 2,13% (2010-2017), cumpliéndose el objetivo al no superar el valor límite establecido de menor o igual al 6%.

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 “Preguntas Frecuentes” siendo el número de actualizaciones realizadas en 2017 de 34, donde se incorporan los cambios introducidos en la normativa del Presupuesto de la UJA, Estatal y Autonómica, 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 evidente en el alto número de visitas realizadas en la página Web desde su implantación en 2009 de 66.836 visitas, lo que consideramos una cifra importante, dicha evolución es consecuencia de la demanda de información en situaciones de cambios y del nivel de especialización adquirido por los gestores de las Unidades de gasto, 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 2017 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”. Mencionar que dicho Manual obtuvo el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, celebrado por la UJA en 2016 y en 2017 fue seleccionada y premiada como una de las tres mejores prácticas entre todas las presentadas a la convocatoria, en la que participaron una veintena de universidades españolas, convocado por la Red Telescopi y el Club Excelencia en Gestión (CEG).

Por último, con respecto al indicador I.[PC 01.4]-16 “Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias



de carácter económico subsanadas en plazo”, mencionar que fue implantado en el año 2014 siguiendo las recomendaciones dadas por la auditoría interna realizada en febrero de 2013, en cuanto a los valores obtenidos, se observa una continuidad a lo largo de los ejercicios analizados del 100%, cumpliéndose el objetivo establecido para mencionado indicador. En relación al número de deficiencias observadas con esta tipología, a lo largo de estos cuatro años, se han sufrido oscilaciones en el número de deficiencias con esta tipología, siendo los valores obtenidos de 14 en 2014, 16 en 2015, 24 en 2016 y 14 en 2017, aunque en los años 2015 y 2016 se incrementó el número de deficiencias, en el 2017 se produce una disminución con respecto al 2016 en 10 deficiencias, evidenciándose la efectividad de las recomendaciones realizadas a los responsables de la gestión desde este Servicio, para que se establezcan los mecanismos de control necesarios para continuar con la mejora observada, y disminuir, si es posible, el número de deficiencias de esta tipología.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

1.- Encuesta de satisfacción Clientes/Usuarios en el ejercicio 2017.

Analizados los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de Clientes/Usuarios del SCI y como se puede observar en la Tabla nº 1, con respecto a los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción global sobre la **prestación de los servicios** indicados en esta encuesta, se produce un empeoramiento en el apartado 2 (insatisfecho) pasando del 0 por ciento en 2016 al 4,55 por ciento en 2017, no conociendo los motivos que han ocasionado mencionada desviación por parte del encuestado, así mismo, se produce un aumento con respecto al año anterior en el apartado 5 (Muy satisfecho) del 9,89 por ciento, pasando del 26,47 en 2016 al 36,36 por ciento en 2017, en detrimento de los valores obtenidos en el apartado 4 (Bastante Satisfecho), pasando de un 61,76 en 2016 al 54,55 por ciento en 2017, que refleja una mejora en relación con el ejercicio anterior.

Tabla nº 1- Cuadro resumen del Grado de Satisfacción Global sobre la PRESTACIÓN de los servicios, ejercicios 2015 al 2017

GRADO DE SATISFACCIÓN	2015 %	2016 %	2017 %
No sabe/No contesta	0,00	0,00	0,00
Muy Satisfecho(5)	50,00	26,47	36,36
Bastante Satisfecho(4)	40,00	61,76	54,55
Algo Satisfecho(3)	0,00	11,76	4,55
Insatisfecho(2)	10,00	0,00	4,55
Muy Insatisfecho(1)	0,00	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 2, se mantiene el valor obtenido con respecto al año anterior en 0 por ciento en el apartado 1 (Muy insatisfecho), con respecto al apartado 2 (Insatisfecho), se produce una desviación al alza pasando de un 0 en 2016 al 4,55 por ciento en 2017, el valor obtenido es un hecho puntual que junto con el año 2015 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 2.- Cuadro Resumen del Grado de Satisfacción Global de las MEJORAS percibidas en la prestación de servicios durante los ejercicios 2015 al 2017

GRADO DE SATISFACCIÓN	2015 %	2016 %	2017 %
No sabe/No contesta	0,00	5,88	4,55
Muy Satisfecho(5)	40,00	23,53	27,27
Bastante Satisfecho(4)	50,00	47,06	50,00
Algo Satisfecho(3)	0,00	23,53	13,64
Insatisfecho(2)	0,00	0,00	4,55
Muy Insatisfecho(1)	10,00	0,00	0,00

Por último, indicar que el Servicio de Control Interno, estableció para este ciclo 2017 acciones de mejora, consistentes en 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.

En base a los resultados obtenidos en este ciclo, el porcentaje de satisfacción global sobre la prestación de servicios (95,45%) y sobre las mejoras percibidas en la prestación de servicio (95,24%), así como, las medidas de satisfacción obtenidas del 4,23 y 4,05 respectivamente, están por encima del objetivo marcado en ambos ítems, consistente en sostener el resultado en al menos 90% y una media de satisfacción de ≥ 4 , se evidencia la efectividad de las actuaciones de mejora realizadas en las encuestas, alcanzando el objetivo marcado para este ciclo de gestión, por lo que el SCI pretende para el próximo año la sostenibilidad de los resultados obtenidos en este ciclo (alcanzar al menos 90% y una media de satisfacción de ≥ 4).

Con respecto a la tasa de respuesta (sobre el nº óptimo de encuestas recibidas), los resultados obtenidos en 2014, 2015 y 2016 han pasado de 12, 10, 34 respectivamente, a 22 en 2017, alejándose del número óptimo de encuestas recibidas fijado en 46, por lo que se hace necesario estudiar los mecanismos necesarios para aumentar la participación en la mismas.

Encuesta de clima laboral del Servicio: De acuerdo con los resultados obtenidos, solo se obtuvieron dos respuestas a la encuesta de clima laboral del año 2017, por lo que, al no haber un número suficiente para obtener conclusiones, se hizo necesario tratar esta cuestión en una reunión del Servicio donde se analizaron los resultados y, en su caso, decisión sobre las acciones a realizar (acta de fecha 31/10/2017). En dicha reunión, el personal del Servicio puso de manifiesto la existencia de déficits en las siguiente cuestiones:

1. Hay una insatisfacción por el sistema de recompensas por trabajos extraordinarios o labores que van más allá del mero cumplimiento de las tareas encomendadas, como por ejemplo por el premio en la Universidad y a nivel nacional por la buena práctica de Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto.
2. En algunas de las materias objeto de fiscalización, es necesario recibir formación puesto que los conocimientos de la plantilla son limitados. Igualmente, se considera necesario tener acceso a los cursos de otras unidades, sobre todo del Área Económica, que puedan ser de interés, ya que se trata de un Servicio pequeño y que requiere formación muy específica. Se trasladarán las peticiones al proyecto del plan de formación para 2018.



3. Hay un volumen de trabajo excesivo para el tiempo disponible para realizarlo.
4. Con la introducción cada vez más de procesos electrónicos, especialmente la implantación masiva de la facturación electrónica, el trabajo sobre el monitor es continuo, por lo que sería conveniente como una medida de prevención de riesgos laborales, la instalación de monitores de mayor tamaño.
5. Existen escasas posibilidades de promoción y desarrollo de la carrera profesional. Se considera que la implantación de la promoción horizontal sería un elemento muy motivador.

Con respecto al primer punto y último, no tenemos capacidad de actuación al implicar acciones que corresponde a la Gerencia, en relación con el punto 2, este Servicio se ha adherido en 2018 al Plan de Formación del Área Económica, sin perjuicio de la formación propia a realizar a lo largo del año, con respecto al punto 3, se propone acciones de mejora que implique la disminución en los tiempos a la hora de la fiscalización de algunos gastos que se fiscalizarán de forma plena, cuando las disponibilidades de recursos del Servicio lo permitan; en caso contrario, se realizará un muestreo, por último en relación con el punto 4, este Servicio tiene previsto solicitar la renovación del equipamiento informático.

2.- Quejas y sugerencias:

No se han recibido ninguna a través del procedimiento general establecido en la UJA, como puede corroborarse en el Informe de Gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y Asuntos Generales, ni informales directamente en el SCI.

3.- Felicitaciones recibidas en el Servicio:

En 2017 se han recibido siete felicitaciones por diversos motivos relacionados con: la renovación del certificado ISO 9001 del Sistema de Calidad (SIGC-DUA); la participación en el portal de transparencia de la UJA; la elaboración del presupuesto del año 2017 y por el premio recibido al Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto, como una buena práctica en la gestión universitaria 2017.

Cabe destacar que el "Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto", participó en la "Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016", obteniendo el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, también fue premiada en la II Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria 2017, convocado por la Red Telescopi y el Club Excelencia en Gestión (CEG), siendo seleccionada como una de las tres mejores entre todas las presentadas a la convocatoria, por una veintena de universidades españolas, reconocimientos que han supuesto una gran satisfacción para las personas que integran este Servicio, constatándose la contribución en la calidad e innovación, impulsando a la mejora continua en la gestión de los procesos y la prestación de servicios, así mismo, potenciando la generación y difusión de conocimientos de las actividades y prácticas que inciden en una gestión excelente.

Tras la valoración y análisis de los resultados obtenidos en nuestro sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de los clientes, etc.), este Servicio para mejorar los resultados obtenidos en este ciclo de gestión, propone una serie de acciones de mejora que se relacionan en el apartado 11 del presente informe.

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 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 (25/01/2017 y 18/09/2017).



En el próximo ciclo de gestión, se pretende establecer un sistema de difusión para hacer extensivo los resultados obtenidos en la encuesta general y post-servicio.

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 las encuestas generales de clientes/usuarios y post-servicio, se propone sostener el grado de satisfacción global sobre la prestación y mejoras del servicio prestado en al menos 90%, con una media de 4 en las generales y en cuanto a las encuestas post-servicio, 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 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Se valora muy positivamente los resultados alcanzados en este ciclo de gestión, evidenciándose la efectividad de las acciones de mejoras implantadas hasta el presente ciclo, repercutiendo no solo en mejorar los resultados, sino que además, tienen un impacto directo en la mejora de la gestión y satisfacción de los clientes/usuarios, demostrando por ello el compromiso de nuestro Servicio con la mejora continua.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	07-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión del Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto	
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.			
Unidad	Servicio de Control Interno			
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 collection			
Responsables de implantación	Tomás García Lendínez			
Previsión de Resultados	A partir de su implementación			
Grado de prioridad	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2017	Finalización:	31/12/2017



Descripción de resultados obtenidos:	<p>El Servicio de Control Interno, estableció para este ciclo 2017 acciones de mejora, consistentes en adecuar los ítems de la encuesta general de satisfacción clientes/usuarios, 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, así mismo, se incluyó un ítem específico, para que los grupos de interés nos facilitara información directa sobre la utilidad y valor del Manual.</p> <p>Con respecto a los resultados obtenidos en este ciclo, el porcentaje de satisfacción global sobre la prestación de servicios (95,45%) y sobre las mejoras percibidas en la prestación de servicio (95,24%), así como las medias de satisfacción obtenidas del 4,23 y 4,05 respectivamente, estando por encima del objetivo marcado, de alcanzar al menos 90% y un 4 de media de satisfacción, se evidencia la mejora y el cumplimiento del objetivo marcado.</p>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad.

Además de las acciones de mejora propuestas en el informe de 2016:

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	03-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Control Interno		
Descripción:	<p>Revisión de la formulación o del valor del objetivo:</p> <p> AIS Considerar, si se confirma los datos en todo el ciclo, la revisión de la formulación o del valor del objetivo establecido por estar constatada la eficacia conseguida del proceso/servicio como se demuestra por el valor conseguido en la medición. (Indicadores especificados en informe detallado).</p> <p>I.[PC 01.4]-12 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).</p> <p>I.[PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).</p> <p> AIA Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivo, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración continua para, en su caso, modificarlos al alza</p>		
Actuaciones realizadas:	La propuesta de los auditores de ampliar el valor objetivo de los distintos indicadores del Servicio integrados en el proceso PC.01, fue valorada en su día, poniéndose de manifiesto que los mismos estaban muy ajustados, por lo que se decide la no conveniencia de aumentar el valor objetivo de los mismos, en base a los resultados anuales obtenidos en este ciclo de gestión y las nuevas líneas de actuación del Servicio para el próximo ciclo, establecidas en el programa de trabajo 2018.		
Resultados de seguimiento:	No estimada		
Verificación, si procede:	No proceden actuaciones.		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes		
Equipo de Proceso	4 (Jefes de Servicio de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, Asuntos Económicos y Responsable de Gestión del Servicio de Control Interno)		
Comité de Calidad del Servicio de Control Interno	4 personas (todos los integrantes del SCI)		

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto		
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		
Objetivos de la mejora	Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios		
Responsables 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		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
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		
Objetivos 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		
Responsables 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		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Analizar la conveniencia de pasar de realizar una fiscalización plena y a posteriori a una fiscalización por muestreo, en aquellas obligaciones reconocidas que no tienen un impacto significativo.		
Causa para su implantación	Hacer un mayor hincapié en aquellas áreas de riesgo que han supuesto un incremento en las deficiencias observadas en la gestión del gasto.		
Objetivos de la mejora	Centrarnos en aquellas áreas que, en base a resultados, han demostrado mayor riesgo de presentar deficiencias.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	Implantación a partir del segundo trimestre de 2018.		
Grado de prioridad	Media		



Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	El SCI además de su participación en las mesas de Contratación de obras, servicios y suministros, como establece la Ley de Contratos, pretende llevar a cabo una revisión previa a la publicación, de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas de los contratos administrativos.		
Causa para su implantación	Garantizar el cumplimiento de la Ley 9/2017.		
Objetivos de la mejora	Realizar una actividad preventiva de posibles irregularidades.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	Desde la entrada en vigor de la LCSP.		
Grado de prioridad	Media		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Verificar que las empresas adjudicatarias de los contratos administrativos celebrados con la UJA, realizan la ejecución del contrato de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.		
Causa para su implantación	Programa de Trabajo del SCI para el 2018		
Objetivos de la mejora	Asegurar la ejecución del contrato de acuerdo con las cláusulas del mismo.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	En el año 2018		
Grado de prioridad	Media		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Crear una nueva temática en el Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto, publicado en la página Web del Servicio, que abarque aquellas cuestiones que pueden ser objeto de aclaraciones con respecto al nuevo sistema de facturación electrónica.		
Causa para su implantación	Incremento de las deficiencias observadas en la fiscalización de los expedientes de gasto, motivada en parte por la rotación de personal en los Servicios/Unidades, contemplado como riesgo en el estudio previo realizado en 2017, así como por los Cambios normativos que afectan al procedimiento establecido en la gestión de facturación electrónica.		
Objetivos de la mejora	Recomendar criterios homogéneos en la interpretación y aplicabilidad de la normativa económica y presupuestaria, en beneficio de la autonomía y la capacitación de los usuarios/gestores en la gestión y mejorar en la medida de lo posible los resultados obtenidos en el indicador I.[PC 01.4]-15 "Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias".		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	A partir del análisis anual del indicador I.[PC 01.4]-15 (primer trimestre del 2019).		
Grado de prioridad	Media		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Analizar las posibles medidas a adoptar para incrementar el índice de respuesta de los clientes/usuarios en nuestras encuestas de satisfacción generales de clientes/usuarios.		
Causa para su implantación	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2017.		
Objetivos de la mejora	Obtener información y retroalimentación directa de clientes.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio		

Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	A partir de su implementación.		
Grado de prioridad	Media		
Unidad	Servicio de Control Interno	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Descripción de la mejora	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta general de clientes/usuarios y las post-servicio.		
Causa para su implantación	Recomendación realizada por la AIS del Ciclo de Gestión 2017.		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general y post-servicio.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		
Previsión de Resultados	A partir de su implementación.		
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso	Todos los Procesos Claves	Año	2018
Unidad, si procede	Servicio de Control Interno		
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones Técnicas		
Denominación	Mejorar la accesibilidad al contenido de las distintas Instrucciones Técnicas recogidas en los Manuales de los Procesos Claves del SIGC-SUA.		
Descripción	Dentro del propio Manual de los procesos claves del SIGC-SUA o añadir como documentación del sistema que está publicada en la página Web del SPE, código y contenido de las Instrucciones Técnicas relacionadas en los Manuales. Actualmente para consultarlas debemos identificar el servicio responsable y visitar su página Web.		
Objetivo de la propuesta	Relacionar las I.T. con su contenido en el Manual o como documentación del sistema, para agilizar su consulta y favorecer una visión de conjunto de cada uno de los procesos claves, así como la detección de las posibles incompatibilidades entre ellas.		
Proceso	Todos los Procesos Claves	Año	2018
Unidad, si procede	Servicio de Control Interno		
Naturaleza de la propuesta	Formatos		
Denominación	Mejorar la accesibilidad a los formatos que conforman los distintos procesos claves, enumerados en los Manuales de los Procesos Claves del SIGC-SUA.		
Descripción	Dentro del propio Manual de los procesos claves del SIGC-SUA o añadir como documentación del sistema que está publicada en la página Web del SPE, los formatos relacionados en los Manuales. Actualmente para consultarlas debemos identificar el servicio responsable y visitar su página Web.		
Objetivo de la propuesta	Favorecer la consulta del contenido de los distintos formatos que conforman el proceso clave.		

PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*



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.**

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

--