



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.	
PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	08/03/2019
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Yélamos López. Jefe del Servicio de Control Interno

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)	
(Objetivo 3). Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad, salvo excepciones.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El indicador I. [PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días), incumple el objetivo y el compromiso de calidad asociado con una desviación significativa, por lo que se recomienda, que la propia Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión..	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No procede por no tener incumplimientos de compromisos de calidad en el ciclo 2017.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Servicio de Control Interno no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 1 en proceso. Auditoría Interna: 1 en proceso. Propuestas de mejora: 5 implantadas, 3 en proceso.
Observaciones/ Recomendaciones.	
Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	



Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none">• Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos, y publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.• En la encuesta EP-01-PC01, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos al comportamiento registrado, en al menos tres ciclos de gestión, en los resultados de satisfacción, cuyos valores se posicionan muy por encima de los objetivos marcados.• Ante el riesgo de incumplimiento de los objetivos marcados en la encuesta EG-02-PC01, se recomienda que la que la Unidad indague en la posibles causas que han provocado el descenso de la satisfacción a fin de detectar posibles oportunidades de mejora y conseguir la recuperación del indicador.
--	---


INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC01. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Yélamos López. Jefe del Servicio de Control Interno
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antonio Martínez Olea.

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 01.4]-12 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días). Compromiso de calidad 9.-Fiscalización del 90% de los expedientes de gastos de carácter urgente en un plazo máximo de 5 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	>=90%	X		Valor anual: 94,33
I.[PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días). Compromiso de calidad 10.-Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos ordinarios en un plazo máximo de 10 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI.	>=80%		X	Valor anual: 51
I.[PC 01.4]-15 Porcentaje de verificación de expedientes con deficiencias de carácter económico subsanadas en plazo.	100%	X		Valor anual: 100
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores y el cumplimiento en general de los objetivos y los compromisos de calidad asociados. Salvo la siguiente excepción: L indicador I. [PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días), incumple el objetivo y el compromiso de calidad asociado con una desviación significativa, por lo que se recomienda, que la propia Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo.			

Compromisos no integrados

Compromiso NO Integrados SIGC-SUA	Nombre Indicador	Valor objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
1.- Informar al Rector del plan de trabajo del S.C.I. en cada ejercicio	Remisión de informe 1º trimestre al Rector, un informe anual	1	X		Valor anual: Remitido 26/02/2018
2.- Actualización semestral de la base de datos de las Fundaciones, Sociedades y Asociaciones participadas por la UJA	Número de actualizaciones, dos en base de datos del SCI	2	X		Valor anual: 3

(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

El Servicio de Control Interno 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.

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

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.



Código:	05-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de control interno		
Descripción:	<p>Se valora positivamente cómo el Servicio de Control Interno analiza los resultados obtenidos en las encuestas y se recomienda, a consideración del Servicio, la realización de una acción de mejora para incrementar el índice de respuesta.</p> <p>También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes.</p>		
Actuaciones realizadas:	<p>Contactar con otras Unidades/Servicios con la finalidad de conocer las medidas que han adoptado para incrementar la participación de los clientes/usuarios en las encuestas de satisfacción. Una vez analizadas dichas consultas, se determina como acción de mejora publicitar a través de nuestra página Web los resultados obtenidos en las encuestas generales y post-servicio, estando prevista su puesta en marcha en el primer semestre de 2019.</p> <p>Este Servicio considera que para mejorar en este aspecto, se va a difundir a través de la página Web información sobre las mejoras realizadas en el Servicio, con esta acción de mejora, se pretende dar a conocer la utilidad de los resultados obtenidos en las encuestas generales y post-servicio.</p>		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	09-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo de trabajo LCSP
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto		
Unidad	Servicio de Control Interno		
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			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Antes de su entrada en vigor (marzo 2018), se elaboró por el grupo de trabajo la primera instrucción técnica, con el fin de cumplir con lo exigido por la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). Dicha instrucción técnica, una vez aprobada por la Gerencia, fue objeto de difusión en reuniones con todos los responsables de gestión (3 reuniones), con los investigadores y con los responsables de centros de gasto. Con fecha 9 de mayo y después de estudiar por el grupo de trabajo las primeras incidencias, se comunicó una segunda instrucción de aclaración que venía a completar lo recogido en la primera: relación de gastos a los que no habrá de aportarse el informe de necesidad e idoneidad de contrato menor, ni comprobarse si se superan o no los importes por proveedor.</p> <p>El 28 de septiembre, una vez aprobados los Presupuestos del Estado en los que se modificaba la LCSP, se remitió una tercera instrucción complementaria, con ampliación del límite del contrato menor para actividades de investigación, transferencia del conocimiento e innovación (menor o igual a 50.000 euros), así como de los supuestos que quedaban excluidos de dicha ampliación del límite.</p> <p>En base a distintas reuniones del grupo de trabajo formado por los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos, se hicieron distintas aclaraciones y comunicaciones.</p> <p>Paralelamente, los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos, en reuniones varias y en contacto con OCU para su mejora (ver correos electrónicos con asunto Gestión de Contratos Menores y qXXI's presentados), han estado analizado la herramienta incluida en UXXI-Económico para la gestión de los contratos Menores que, igualmente, ha estado siendo utilizada en pruebas por el Servicio de Contratación y Patrimonio. En el análisis, se han detectado numerosas incidencias (en distintos correos se informa sobre las incidencias y resultados obtenidos, como el de 21 de junio en el que se propuso un procedimiento y se incluyó un vídeo explicativo). Igualmente, se han estudiado otras alternativas.</p> <p>Por último, en reunión celebrada en el Área Económica, el día 19 de diciembre de 2018, por los Jefes de los Servicios de Contabilidad y Presupuestos y de Asuntos Económicos, con la intención de repasar el funcionamiento de la aplicación de Contratos Menores de OCU, de ver los avances incluidos en las últimas versiones de la misma y las modificaciones realizadas por el Servicio de Contratación y Patrimonio en la plantilla del Informe de Necesidad e Idoneidad, así como de llegar a una conclusión sobre su posible -o no- implantación en 2019; se tomó la siguiente decisión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Comentar con OCU algunos temas aún pendientes (primera quincena de enero). 2.- En vista ya del estado actual de la aplicación, plantear una posible implantación de la misma con el siguiente programa de trabajo para 2019: <ul style="list-style-type: none"> - Ver con el personal del Área Económica el funcionamiento de la misma (segunda quincena de enero). - Decidir sobre las distintas opciones ofrecidas por algunos parámetros de la aplicación (control del importe de los contratos menores para investigación -50.000 euros-, 			



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>exclusividad, bloqueo de firma, ...) (segunda quincena de enero).</p> <p>- Ver con el personal de Apoyo a los Departamentos (una representación) su funcionamiento y conocer su parecer respecto a su implantación en 2019 (primera quincena de febrero).</p> <p>- En su caso y en vista de lo anterior (segunda quincena de febrero), ajustar nuestros procedimientos, programar la formación adecuada y la fecha de la posible implantación.</p> <p>De lo cual se informó a la Gerencia en fecha: 20/12/2018.</p>
	Implantada

Código:	10-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo de trabajo Reglamento Sustituciones	
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal			
Unidad	Servicio de Control Interno			
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			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/04/2018	Finalización:	23/10/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Con fecha 23 de octubre de 2018, se presentó ante la Gerencia el siguiente Informe: Estimado Gerente.</p> <p>Como respuesta al análisis de amenazas y riesgos del proceso PC01 GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL -realizado para la elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves del SIGC-SUA por el Área Económica/Servicio de Control Interno, en fecha 09/04/2018- se estableció la acción 5.1, recogida en dicho informe con la siguiente propuesta de mejora:</p> <p>En base a ella, constituido el grupo de trabajo formado por los Jefes de Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Asuntos Económicos y Control Interno, así como por la Responsable de Gestión M^ª Nuria Ortega Barrales del Servicio de Control Interno, se elaboró el presente INFORME (adjunto), el cual se presenta a esa Gerencia para su consideración.</p>			



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

Código:	11-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Control Interno		
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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/02/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Disminución del riesgo de irregularidades en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de prescripciones Técnicas de los contratos administrativos, lo que se pone de manifiesto en la ausencia de deficiencias con posterioridad a la publicación de los Pliegos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	12-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Control Interno		



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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Llevar a cabo un muestreo en la verificación de aquellos gastos que presentan un nivel de riesgo muy bajo para la institución, ha supuesto un ahorro de tiempo que incide de manera directa en el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo, la adaptación a este cambio se debe mejorar y perfeccionar en el ejercicio 2019.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso		

Código:	13-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Control Interno		
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 de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Francisco Yélamos López		



Previsión de Resultados	En el año 2018		
Grado de prioridad	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha llevado a cabo la verificación exhaustiva de la ejecución de los siguientes contratos: "Obras de reforma de pistas de pádel y cubrimiento en el recinto Domingo Savio" y "Servicio de limpieza de los edificios e instalaciones de la Universidad de Jaén con criterios de gestión medioambiental y social", dando lugar a sendos informes para el Órgano de Contratación de la Universidad de Jaén, en los que se ponen de manifiestos incumplimientos en la ejecución de ambos contratos por parte de las empresas adjudicatarias, lo que da lugar a la recomendación de imposición de penalidades a las mismas.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

Código:	14-2018	Naturaleza de la mejora:	Manual Preguntas Frecuentes
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Control Interno		
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	Implantación a partir del segundo trimestre de 2018.		
Grado de prioridad	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	01/09/2017	Finalización:	19/02/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Una vez analizado los resultados obtenidos en los indicadores del proceso y en el estudio previo de riesgos realizado en 2017, que contemplaba como riesgo la rotación de personal, este Servicio para el año 2018, se planteó 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, el Servicio en base a los resultados obtenidos en el último trimestre del año anterior 2017, ha adoptado algunas medidas para intentar corregir las desviaciones producidas que han supuesto el no cumplimiento de los objetivos establecidos en los indicadores asociados al proceso PC.01 que corresponde a nuestra Unidad, las cuales se establecen en el acta de fecha 12/02/2018 en la que se aprobó el Plan de Trabajo del Servicio para el año 2018.</p> <p>Con respecto a los resultados obtenidos con la implantación de esta mejora, a lo largo del ejercicio se ha alcanzado los objetivos que se pretendían con la mismas, pasando de un valor anual del indicador I.[PC 01.4]-15 "Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias" del 1,76% al 3,49% en el primer trimestre del año 2018, corrigiéndose en el año la tendencia al alza producida, obteniéndose un valor anual de 2,52%.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			

Código:	15-2018	Naturaleza de la mejora:	Encuestas de satisfacción clientes/usuarios	
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal			
Unidad	Servicio de Control Interno			
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			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	30/06/2019



Descripción de resultados obtenidos:	Este Servicio considera que para mejorar en este aspecto, vamos a incluir en el primer semestre de 2019 un nuevo micro sitio en nuestra página Web, donde además de difundir los resultados de las encuestas generales y pots-servicio, se facilite información sobre las mejoras realizadas en el Servicio, con esta acción de mejora, se pretende dar a conocer la utilidad de los resultados obtenidos en las encuestas.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación

Código:	16-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión resultados de satisfacción
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Control Interno		
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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 30/06/2019
Descripción de resultados obtenidos:	Para darle la máxima difusión y en base a las consultas realizadas en otros Servicios/Unidades, en el primer semestre de 2019, se incluirá un micrositio en nuestra página Web, donde se incluirán los resultados obtenidos en las encuestas general de satisfacción de nuestros clientes/usuarios y las de post-servicio.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.		

Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
--	---



encuestas post-servicio EP_01_PC01	Los resultados de satisfacción no presentan apenas oscilaciones con respecto al anterior ciclo de gestión, posicionándose en valores excelentes (tasa de participación 100% y media satisfacción (4,87) muy por encima de los objetivos marcados. Este comportamiento se lleva observando en al menos dos ciclos de gestión.
EG-02-PC01	<p>Se observa un ligero incremento en la tasa de participación con respecto al valor registrado en el anterior ciclo de gestión.</p> <p>Los resultados de satisfacción sobre la prestación del servicio presentan tendencias negativas posicionándose muy cerca de los objetivos marcados.</p> <p>El mismo comportamiento en tendencias registran la satisfacción sobre las mejoras, si bien en este caso, los valores se posicionan por debajo de los objetivos establecidos</p>
Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Ante las tendencias constantes de la encuesta EP-01-PC01 en al menos tres ciclos de gestión de los resultados de satisfacción con valores que los sitúan muy por encima de los objetivos marcados, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos en los próximos ciclos de gestión.</p> <p>Las tendencias negativas que registran los resultados de satisfacción en la encuesta EG-02-PC01, acercándose a los valores objetivos y llegando incluso a posicionarse por debajo, pudieran poner en riesgo el cumplimiento de objetivos por lo que se recomienda que la Unidad indague en las posibles causas que han provocado ese descenso, a fin de detectar oportunidades de mejora y conseguir la recuperación de los indicadores</p>