



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Control Interno PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal

### Bloque I: Identificación del proceso

#### 1.- Código y nombre proceso

PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal

#### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 01.4 Control Interno;
- PC 01.5 Fiscalización;
- PC 01.6 Información Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

#### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Control Interno

#### 4.- Servicios prestados

Verificación y fiscalización de la gestión económica y presupuestaria

#### 5.- Cliente/s del proceso

- Órganos de Gobierno y de gestión de la Universidad.
- Órganos y Unidades con asignación presupuestaria.
- Responsables administrativos de la gestión administrativa y responsables de los centros de gasto.
- Servicios y Unidades Administrativas.



- Personal de la Universidad de Jaén.
- AEAT.
- Consejería de la Junta de Andalucía con competencias sobre Hacienda.
- Intervención General de la Junta de Andalucía.
- Cámara de Cuentas de Andalucía.
- Dirección General de Universidades de la CEIC.
- Empresa auditora de cuentas anuales.
- Proveedores y terceros de la UJA.
- Entidades bancarias.

#### 6.- Requisitos calidad (input proceso)

- En la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios, se establece como objetivo alcanzar en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor  $\geq 90\%$ , con una media de satisfacción  $\geq 4$ , y en cuanto a las encuestas post-servicio, alcanzar un grado de satisfacción de  $\geq 90\%$ , con una media de satisfacción  $\geq 4$  (2,3), (SCI).

- Porcentaje  $\geq 90\%$  de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 10 días hábiles).

- Porcentaje  $\geq 80\%$  de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 30 días hábiles) (2, 3), (SCI).

- Control en la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia (mínimo 2 informes anuales).

- Realización de auditorías relacionadas con la gestión del gasto e ingresos (mínimo 3 anuales).

#### 7.- Resultado esperado

Cumplimiento de los requisitos de calidad, minimización de riesgos y aprovechamiento de oportunidades mediante la implantación de las propuestas de mejora

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

#### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)



## 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

## 10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas:
- Porcentaje de quejas respondidas
  
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias:
- Porcentaje de sugerencias respondidas:
  
- Nº de felicitaciones: 0

## 11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

## 12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

## 12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

## 13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)



## 14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

### Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

### Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

## 15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

## 16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

## 17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1HWY3B7BaVpXYsye1nP0IBXnnB5m39god?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

## Bloque III: Análisis ejecutivo

### 18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

A pesar de las circunstancias especiales vividas en 2020, se considera que las personas son suficientes, aunque el informe de fiscalización de la Cámara de Cuentas



indica que se requiere una mayor cualificación mediante incorporación de personas del grupo A2. Igualmente, se consideran adecuadas las infraestructura y recursos materiales en las instalaciones (en el trabajo a distancia se ha contado con lo disponible por cada persona), así como la metodología del trabajo y el sistema de control.

Durante el 2020 se han llevado a cabo distintas actuaciones para compaginar el trabajo a distancia con el trabajo desde las instalaciones. Así como para la comunicación entre los distintos miembros del Servicio y de otros Servicios.

#### **19.- Resultado del proceso (output proceso).**

Como puede observarse en los distintos indicadores cualitativos y cuantitativos del proceso, el resultado del mismo ha sido óptimo, a pesar de las especiales circunstancias vividas en el 2020.

#### **20.- Análisis resultados indicadores.**

Como puede observarse, el resultado de todos ellos ha sido acorde con los valores establecidos como objetivos, cumpliéndose positivamente todas las expectativas, y a pesar de las especiales circunstancias vividas en 2020.

#### **21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.**

Seguimos en la línea positiva de otros ejercicios, aunque el número de respuestas es muy bajo, suponiendo un 56,25% la tasa de respuesta sobre el número óptimo.

#### **22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).**

No ha habido quejas, lo cual es muy positivo. Así mismo, en este año no hemos recibido sugerencias ni felicitaciones.

#### **23.- Análisis de No Conformidades.**

No hemos tenido no conformidades en el año 2020.



#### **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

Todas las actuaciones realizadas se valoran como muy positivas para el proceso.

#### **25.- Análisis de encuestas de personas.**

El Servicio de Control Interno, por su reducido número de miembros, presenta la dificultad del anonimato de las respuestas, lo que puede condicionar a las personas en el momento de manifestar sus opiniones. No obstante, continuamos con la misma tendencia de años anteriores, en los que se manifestaron las siguientes opiniones:

- Hay una insatisfacción por el sistema de recompensas por trabajos extraordinarios y que van más allá del mero cumplimiento de las tareas encomendadas.
- En algunas materias objeto de fiscalización se aprecia falta de formación.
- Excesivo volumen de trabajo.
- Finalmente, y debido así mismo a que es un Servicio muy pequeño, las posibilidades de promoción dentro del mismo son muy escasas.

#### **26.- Análisis de compromisos de calidad.**

Todos los compromisos de calidad se han cumplido dentro de los valores establecidos como objetivos en los indicadores del proceso.

#### **27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.**

A pesar de las circunstancias tan adversas vividas en el año 2020 y que están continuando en el 2021, se valora muy positivamente los resultados alcanzados en este ciclo de gestión, considerándose efectivas 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.

#### **28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.**

Cabe hacer la misma consideración que anteriormente, sumándose a lo indicado que las acciones de mejora han conseguido que exista una mayor transparencia en las actividades del Servicio de Control Interno, mediante, por ejemplo, la publicación del



programa de trabajo anual en la página web, de la próxima publicación de la memoria de actividades y los resultados de las encuestas.

#### **29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

Se aportan evidencias adecuadas y suficientes a todo lo reflejado en este informe de seguimiento.

#### **30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

#### **31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

### **Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.**

#### **32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.**

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

#### **33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

#### **34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...**

[Enlace a respuestas formularios](#)



### 35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 37.- Valoración general / Consideraciones finales.

En este ciclo de gestión, como en los anteriores, seguimos avanzando en la mejora continua para ofrecer servicios cada vez más acordes a las necesidades y expectativas de los destinatarios de los mismos, ya sean internos o externos, y ello, a pesar de las difíciles circunstancias en las que se ha trabajado durante el año 2020 y que siguen presentando dificultades en el 2021.

En este ciclo de gestión se ha añadido un actor de suma importancia, como es el informe de fiscalización de la Cámara de Cuentas, que, como máximo órgano fiscalizador de la Junta de Andalucía, nos debe marcar algunas de las pautas a desarrollar en nuestra actividad, por lo que dos de nuestras acciones de mejora se dirigen a dar respuesta a sus indicaciones, junto con otras que ya habían sido detectadas por el equipo del Proceso PC 01 en el análisis de riesgos.