

Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto

Empezamos en unos minutos.....

Colabora:



Universidad de Jaén



@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando

23 marzo 2018

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



Francisco Yélamos,

Jefe del Servicio de Control Interno



@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando

23 marzo 2018

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión de Gasto



Universidad de Jaén

Servicio de Control Interno

23 de marzo de 2018.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

- La Universidad de Jaén es una **Universidad Pública**, creada por Ley en el año 1993, con más de 15.000 estudiantes en titulaciones oficiales, en torno a 900 profesores y 500 personas de apoyo técnico, con un presupuesto de 103 millones € y con una oferta académica en torno a 100 títulos oficiales en dos Campus Universitarios (Jaén y Linares).



- La Universidad cuenta con una larga trayectoria de **cultura organizacional orientada hacia la calidad y la excelencia**. Como tal está institucionalizada a través de los sucesivos planes estratégicos y se ha instrumentalizado mediante la implantación de sistemas de gestión de la calidad en el ámbito académico y de la gestión, integrándose estos en la **gestión global de la Universidad que utiliza el referente del Modelo EFQM**, que recientemente ha sido reconocido con el **sello 500+**.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

❑ Es este elemento de la **Visión de la Universidad de Jaén**: la cultura de la **calidad como un mecanismo clave de progreso**, donde se ha de enmarcar la práctica que presentamos y de forma más específica en la mejora continua que, sistemáticamente, **se aplica** por las estructuras organizativas de gestión **a través del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad** de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), sistema que ha completado tres ciclos completos de normalización y certificación.

❑ El **Servicio de Control Interno** de la Universidad de Jaén tiene organizada su gestión de procesos y de mejora continua en el seno del **SIGC-SUA**, en concreto en el proceso clave integrado de gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal. **La práctica que hemos presentado del Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión de Gasto** ha de entenderse, además, en la voluntad de las personas del servicio de Control Interno de ser **eficientes mejorando continuamente** las funciones y los servicios que presta.



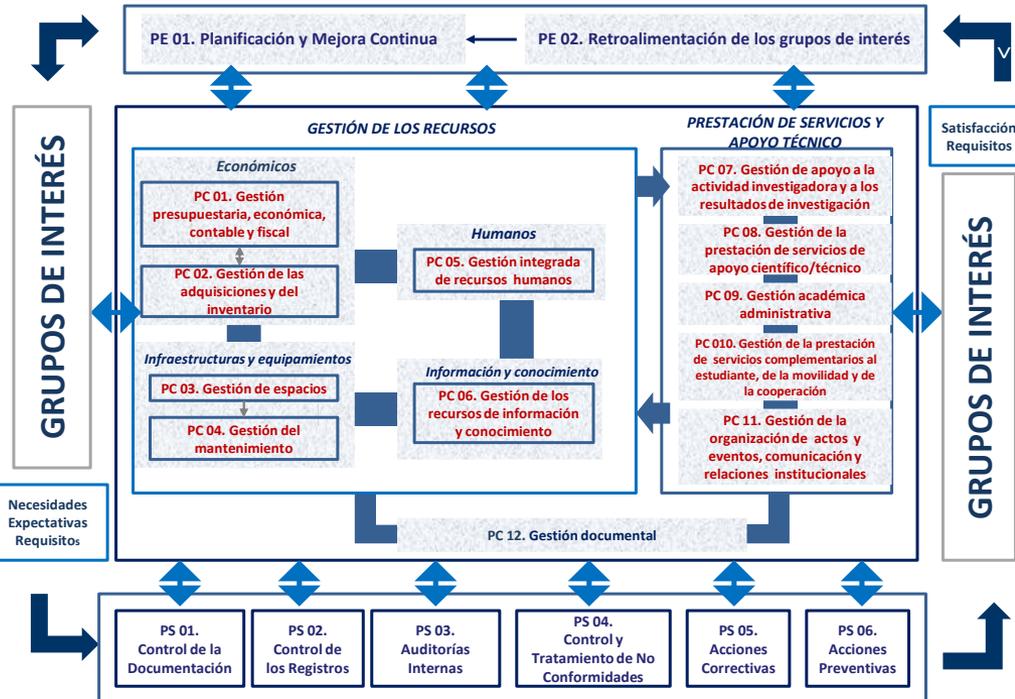
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

PROCESOS ORIENTADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FINALES



MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INTERRELACIÓN DE PROCESOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS



12 PROCESOS CLAVES

80 PROCESOS. 21 SUBPROCESOS

ALCANCE DE SERVICIOS CERTIFICADOS: 91

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÚNICO

GESTIÓN POR PROCESOS

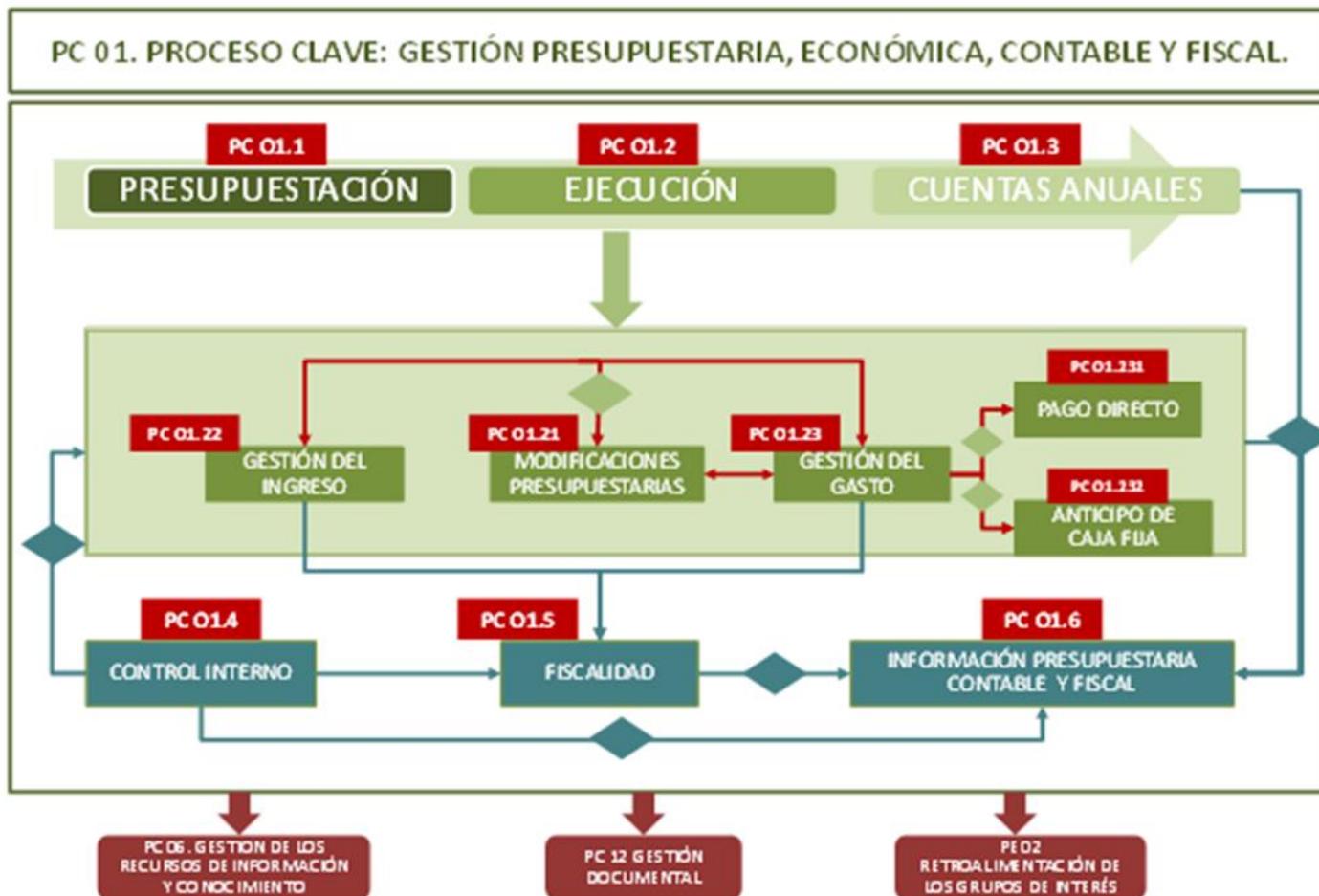


Figura nº [1-Doc-PC 01]. Mapa del Proceso PC 01.

MISIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL INTERNO

1. **Revisar la veracidad** de los estados financieros preparados en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y uniformemente aplicados.

2. **Control de la utilización de los bienes públicos**, mediante la transmisión fidedigna de la información obtenida.

3. **Seguimiento del cumplimiento de las normas y protección** de activos y recursos de la Universidad de Jaén.

4. Ser un **Servicio independiente** en sus decisiones, **aplicando los principios de legalidad, transparencia y confidencialidad** en sus actuaciones”.

VISIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL INTERNO

1. **La mejora permanente en la gestión económica-financiera** de la Universidad.

2. Ser un **Servicio con un alto grado de confianza, fiabilidad y transparencia** para sus personas usuarias internas y externas.

3. Llevar a cabo sus actuaciones **aplicando las nuevas tecnologías de la información.**

4. **Contribuir en la mejora de los servicios prestados** por la Universidad de Jaén para los distintos grupos de interés.

UNA BUENA PRÁCTICA

El Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión de Gasto, editado y publicado en la página Web por el Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, es una **herramienta de consulta adicional sobre cómo realizar la gestión del gasto público** destinado a los responsables y gestores de las unidades de gastos de la Universidad.

Spanish English Perfiles Mapa Contacto Accesibilidad Intranet

UJA Universidad de Jaén Campus de Excelencia Internacional CEI CEI(A3) combe

CONOCENOS ESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONALIZACIÓN CULTURA Y DEPORTE

La Universidad Órganos de gobierno **Servicios** Centros Departamentos Representación Recursos Informáticos

Inicio » Conócenos » Servicios » Servicio de Control Interno » Preguntas Frecuentes

Sobre el Servicio
Carta de Servicios
Calidad
Información General
Legislación
Preguntas Frecuentes

1. Justificación Dietas.
2. Aparcamientos y peajes
3. Vehículos de alquiler/adscritos al parque móvil de la UJA.
4. Justificación dietas extranjero
5. Bolsas de viaje
6. Tesis Doctorales
7. Tribunales y Concursos
8. Anticipos a cuenta para viajes
9. Adelantos de cajero
10. Anticipos de caja fija
11. Retribuciones

Preguntas Frecuentes

FORMULARIOS (enlace al SAJ)

1. Justificación de gastos realizados en Comisión de Servicio Actualizada
2. Aparcamientos y peajes
3. Vehículos de alquiler/adscritos al parque móvil de la UJA, Actualizada
4. Justificación de gastos realizados en Comisión de Servicio en el Territorio Extranjero Actualizada
5. Bolsas de Viaje Actualizada
6. Gastos ocasionados por la celebración de Tesis Doctorales Actualizada
7. Gastos ocasionados por la celebración de Tribunales y Concursos Actualizada
8. Anticipos a cuenta para viajes Actualizada
9. Adelantos de Cajero
10. Pagos a través de Anticipos de Caja Fija
11. Retribuciones de Personal PROPIO y AJENO a la Universidad de Jaén Actualizada
12. Reintegros de Facturas Actualizada
13. Facturas
14. Facturas con IVA deducible
15. Pagos internacionales
16. Justificaciones de Comisiones de Servicio Proyectos Plan Nacional I+D+i en el Territorio Nacional
17. Justificaciones de Comisiones de Servicio de Proyectos Plan Nacional I+D+i en el Territorio Extranjero
18. Ayudas y/o becas concedidas a los/as alumnos/as con cargo al crédito asignado a Centros, Facultades y Departamentos.

Herramientas

- Noticias
- Eventos
- Buzón de Quejas y Sugerencias

ANEXO I
SERVICIOS FINANCIEROS
MANEJO DE FONDOS

VALOR PRETENDIDO

La finalidad y el valor pretendido con su publicación en 2009, era **implantar actuaciones preventivas y eficientes para la gestión económica** que facilitase a los responsables de la gestión un **nuevo medio para obtener información y conocimiento** y que contribuyese, además, al **cumplimiento y eficiencia legal** de la actividad económica y presupuestaria de la Universidad.

POR QUÉ SE ADOPTÓ

La decisión de publicar el Manual **se fundamentó en el análisis de datos** tras la función interventora en los procedimientos de gestión descentralizada del gasto:

Deficiencias

- Incremento de las deficiencias detectadas, pasando de un 2,34 % en el 2006 al 4,59 % en el 2008.

Consultas

- Se constataba un mayor número de consultas directas al SCI (telefónica, email y presencialmente) sobre la gestión del gasto, por los gestores de las distintas Unidades/Servicios.

Venía generada por la **complejidad y modificaciones de la normativa** aplicable que ocasionaba, a veces, interpretaciones dispares en su aplicación

OBJETIVOS

El Manual se enmarca en la doble perspectiva de facilitar un recurso demandado por los gestores e integración en las estrategias de la Universidad de transparencia y de desarrollo de tecnologías para la gestión, cuyos **objetivos** se sintetizaban en:

1. implantar actuaciones preventivas y eficientes en la gestión del gasto que disminuyesen el número de deficiencias detectadas en la fiscalización de los expedientes de gasto, incrementando la eficacia del procedimiento y reduciendo los tiempos de gestión por ineficacias.

2. Dar respuesta satisfactoria a las necesidades de información de los gestores sobre la aplicabilidad de las normas en la gestión del gasto.

3. Disponer de un Manual dinámico con contenidos actualizados que permita generar conocimiento para la gestión, favoreciendo la capacitación y autonomía de los gestores.

4. Asegurar que se utilizan criterios homogéneos para alcanzar un mayor nivel de eficiencia legal.

IMPLANTACIÓN

La aprobación de la propuesta de elaborar y publicar el Manual dio inicio al **PROYECTO** en el año 2008 y se realizó con **recursos propios del SCI**, en concreto la responsable de gestión del SCI que la propuso (diseño, edición y publicación del Manual), y **de la Universidad a través de la página web** asignadas a las unidades de gestión:

FASES

FASE DE PROPUESTA

- Siendo el Manual un **mecanismo de información y conocimiento** para la gestión, la fase inicial se centró en **organizar un sistema estructurado de información y desarrollar el soporte tecnológico para su publicación.**

FASE DE PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN

- Publicación (2009) en un **portal Web denominado Preguntas Frecuentes**. Con el objeto de darle la máxima difusión y conocimiento, fue **comunicada su existencia, disponibilidad y sistema de actualizaciones vía email** a la totalidad de las Unidades/ Servicios.

FASE DE ACTUALIZACIÓN

- Los cambios normativos y presupuestarios exigen el **carácter dinámico del Manual** y como tal se concibió.
- Se estableció un **sistema periódico de actualización y revisión anual** de los contenidos mediante un procedimiento ordinario de actualización.

RESULTADOS

Para evaluar el impacto y los resultados obtenidos por el Manual, se estableció un **conjunto de indicadores** que quedaron integrados en el sistema de gestión de la calidad certificado (2011), básicamente:

- Porcentaje de **deficiencias observadas** en la fiscalización de los expedientes de gasto.
- Reducción de **consultas directas** de los gestores al Servicio (mediante sistemas de envíos de encuestas).
- Nivel de **satisfacción de los usuarios**.
- **Visitas realizadas al Manual** publicado en la Web del Servicio.

Por la información directa de los gestores y **resultados e información** tras la realización de **auditorías internas** en el “Proceso de Gestión de Adquisiciones”.

OBJETIVO

El impacto del Manual sobre el nivel de deficiencias observadas en la tramitación de los expedientes de gasto, resultados obtenidos a través del indicador de actividad I.[PC 01.4]-14- “Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias”. asociado al proceso clave PC.01. “Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal”.

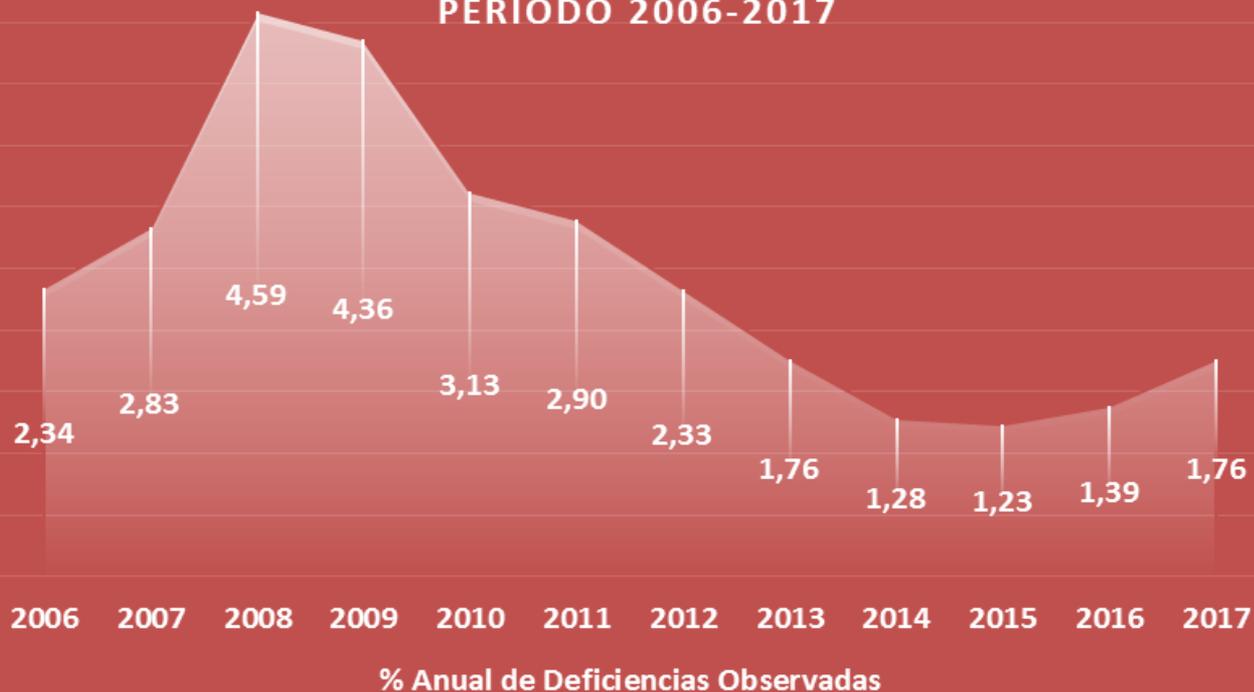
Indicador que aporta un valor importante a la gestión, al tener **una triple misión:**

- **El control sobre el cumplimiento de la norma.**
- **Análisis** de las observaciones detectadas durante la fiscalización de los expedientes de gasto, que nos dan soporte a posibles modificaciones en el Manual.
- **Comunicación** a los gestores sobre los valores obtenidos para:
 - Mejorar en las tareas.
 - Disminución del porcentaje de deficiencias.

OBJETIVO

Disminuye continuamente el número de deficiencias (en el periodo comparado 2008-2017 la **disminución es de un 2,83%**), cumpliendo el objetivo que se estableció de decremento continuo y anual.

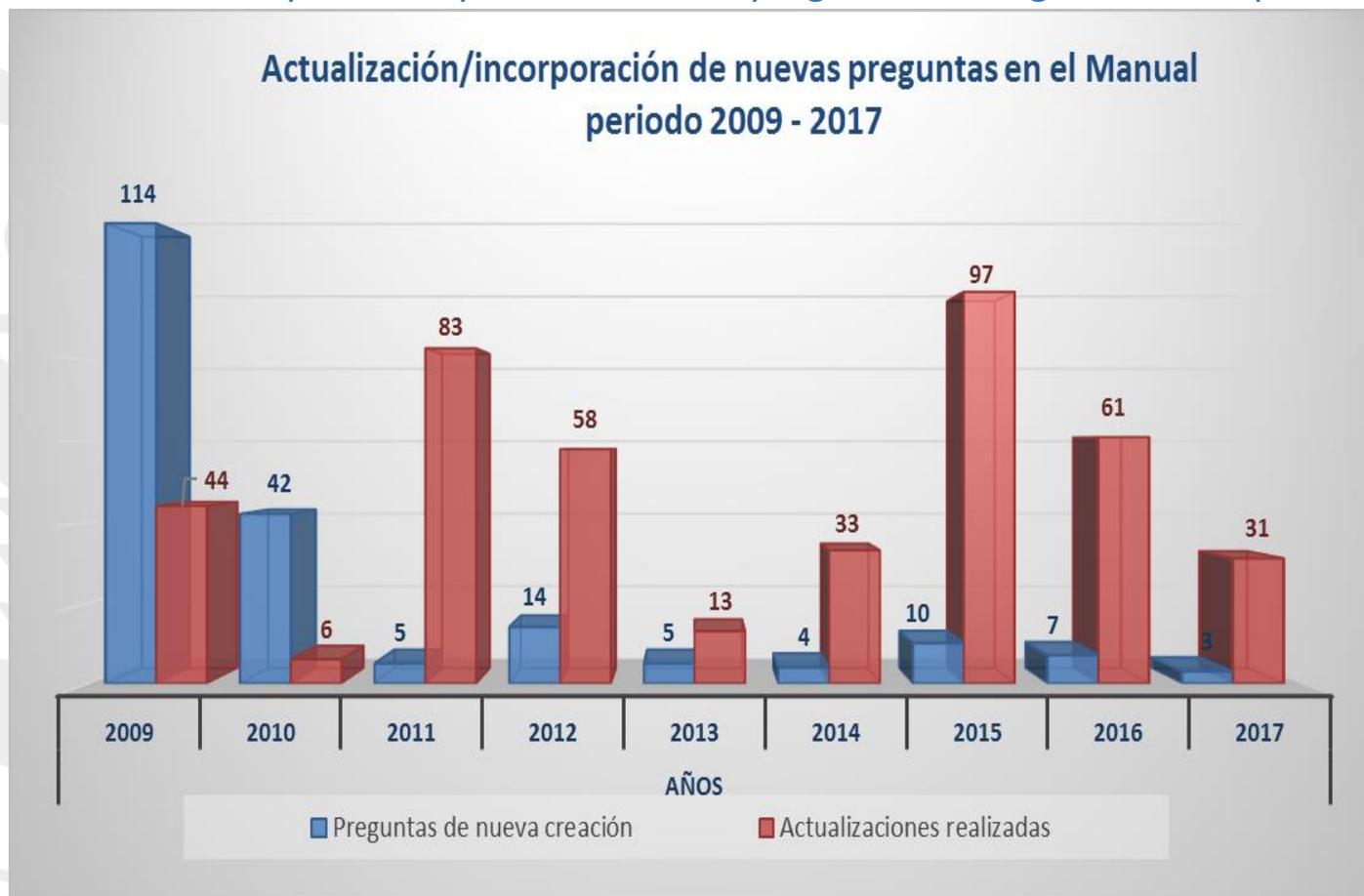
EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN LA FISCALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE GASTO PERIODO 2006-2017



OBJETIVO

Ser un Manual dinámico, mediante la actualización de contenidos, que permitiese disponer de un sistema permanente de conocimiento y contribuyese a la eficacia y legalidad en la gestión de expedientes.

Pasando de 107 preguntas iniciales agrupadas en 15 temáticas, a 152 preguntas y 19 temáticas en la actualidad.



OBJETIVO

- Potenciar la **autonomía de los gestores y la fiabilidad en su gestión**, reduciéndose el número de atenciones personalizadas vía email, telefónicamente y personalmente, que se realizaban en el Servicio.

La **reducción del número de consultas directas al SCI**, constata la **utilización creciente del Manual**, como una **herramienta de consulta adicional**.

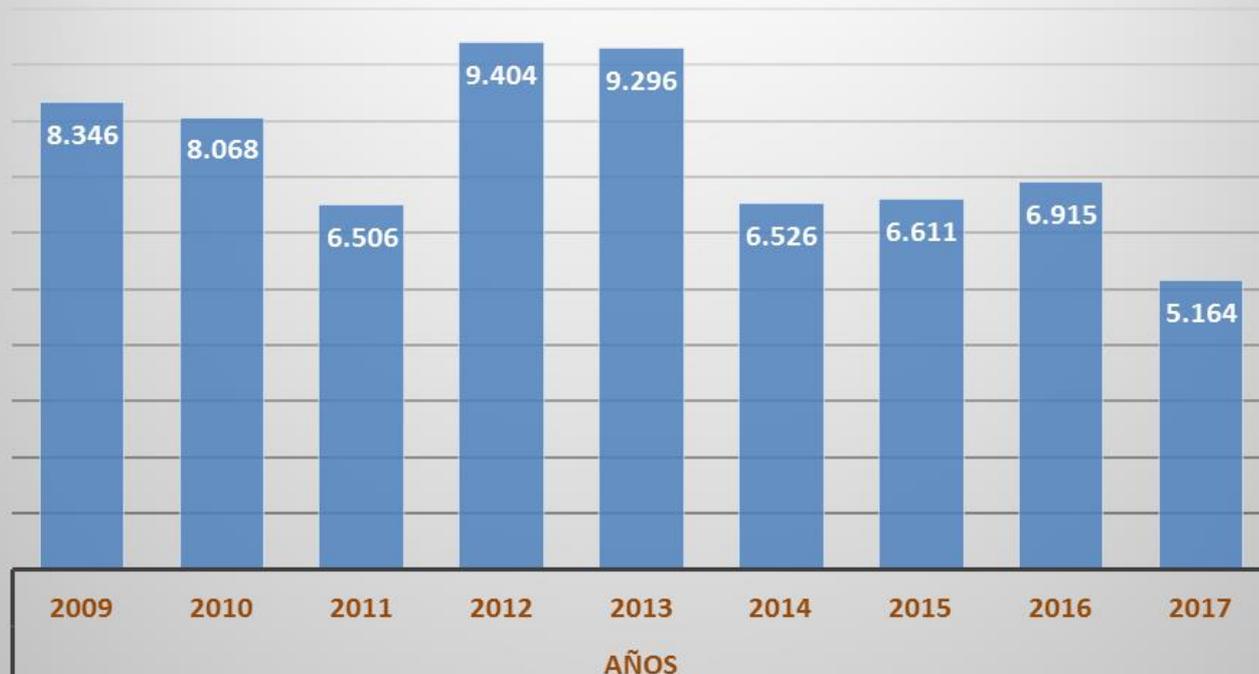


OBJETIVO

- **Recurso útil de consulta** avalado por las visitas realizadas en la página Web del Servicio desde su implantación.

La evolución es consecuencia de la demanda de información en situaciones de cambio y del nivel de especialización adquirido por los gestores de las Unidades de gasto.

Visitas realizadas al Manual
periodo 2009 - 2017



OBJETIVO

- Satisfacción de los clientes/usuarios con los servicios de atención e información del Servicio de Control Interno, resultados obtenidos a través de las encuestas post-servicio.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción en frecuencias de “satisfecho” y “muy satisfecho” (100%), valores que se mantienen aun disminuyendo la tasa de envíos.

Grado de satisfacción de las encuestas POST-SERVICIO recibidas en el periodo 2010/2017



Evolución de los resultados obtenidos en las encuestas Post-servicio durante el periodo 2010 al 2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Encuestas enviadas	95	311	175	156	61	52	67	43
Nº Encuestas recibidas	82	268	154	139	46	38	57	39
Tasa de respuestas	86%	86%	88%	89%	75%	73%	85%	90,70%

RESULTADOS

Como conclusión:

Los resultados valorados en toda la tendencia demuestran, que la publicación del **Manual ha contribuido** a la reducción, significativa:

- De **deficiencias** observadas en los expedientes de gasto.
- El número de **consultas directas al Servicio**, esto último en beneficio de la autonomía y la capacitación de los usuarios/gestores que, además, lo valoran satisfactoriamente.

REVISIÓN Y MEJORA

El Manual se concibió con un **carácter dinámico**:

Actualización y revisión continua de sus contenidos

- Computándose en el periodo 2009-2017 un total de 630 cambios en el Manual (actualizaciones y nuevas preguntas).

Mejora los aspectos de uso y accesibilidad

- La creación de microsítios.
- Incorporación de un icono de impresión
- Datación y señalización de modificaciones.
- Facilitar la búsqueda de información.

COLABORATIVO en su actualización y ampliación, mediante acuerdos con otros ámbitos de la gestión y la consideración de las consultas que realizaban los usuarios/gestores

GESTIÓN como una acción de mejora, pues se ha basado en la utilización de datos y análisis, tanto para el diseño inicial cómo en la evaluación y mejoras realizadas.

OTRAS MEJORAS

Precisar el nivel de satisfacción y retroalimentación directa de los grupos de interés.

Actualización del gestor de contenidos web corporativo, con nuevas funcionalidades en personalización, accesibilidad web, multi-idioma y adaptación a dispositivos móviles.

NUESTRAS CONCLUSIONES

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La gestión descentralizada del gasto para adquisiciones menores, hizo necesario habilitar un procedimiento que nos permitiera al Servicio de Control Interno:

- Asegurar la eficiencia legal y transparencia** en la gestión del gasto.
- Homogeneizar comportamientos técnicos** en el sistema de gestión.
- Incrementar la eficacia** del procedimiento y **reducir los tiempos** de gestión por ineficacias.
- Alianzas** con otras Unidades/Servicios.
- A través de **formación especializada**.
- Incrementar el conocimiento e información especializada** a los gestores del gasto a través **del Manual**.

¿CÓMO SE EVITAN?

NUESTRAS CONCLUSIONES

RETOS EN NUESTROS PROCESOS

El Servicio de Control Interno de la UJA, además de **ser un órgano fiscalizador**, pretendemos:

- Ser un **Servicio facilitador de la gestión.**
- Aportar **información y conocimiento** sobre el funcionamiento de los procedimientos de gestión.
- Apostar por el **conocimiento especializado.**

SOSTENIBLE

La práctica es el resultado de una iniciativa y propuesta interna realizada con recursos propios, **continuada en el tiempo**, en la que se ha generado una sistemática de actualización.

El Manual se ha consolidado como herramienta y servicio de información y conocimiento que ha incrementado la capacidad de autonomía de los gestores del gasto.

NUESTRAS CONCLUSIONES

RETOS FUTUROS

- ❑ Las felicitaciones recibidas demuestran el **interés y utilidad de los usuarios**, lo que inciden en positivo para su continuidad.
- ❑ **Ampliación y adaptación** a otras áreas de actuación que sean susceptibles de utilizar un sistema similar.
- ❑ **Idear nuevos mecanismos, procedimientos y tecnologías** que nos permitan continuar nuestra labor.

MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES

Para acceder al Manual de Preguntas frecuentes sobre gestión del gasto, [pincha aquí](#)

Spanish English

Perfiles Mapa Contacto Accesibilidad Intranet

UJA Universidad de Jaén

Campus de Excelencia Internacional CEI CBA3 comba

CONOCÉNOUS ESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONALIZACIÓN CULTURA Y DEPORTE

La Universidad Órganos de gobierno **Servicios** Centros Departamentos Representación Recursos Informáticos

Inicio > Conócenos > Servicios > Servicio de Control Interno > Preguntas Frecuentes

Sobre el Servicio

- Carta de Servicios
- Calidad
- Información General
- Legislación
- Preguntas Frecuentes**

Preguntas Frecuentes

[FORMULARIOS \(enlace al SAE\)](#)

- Justificación de gastos realizados en Comisión de Servicio **Actualizada**
- Aparcamientos y peajes
- Vehículos de alquiler/adscritos al parque móvil de la UJA. **Actualizada**
- Justificación de gastos realizados en Comisión de Servicio en el Territorio Extranjero **Actualizada**
- Bolsas de Viaje **Actualizada**
- Gastos ocasionados por la celebración de Tesis Doctorales. **Actualizada**
- Gastos ocasionados por la celebración de Tribunales y Concursos **Actualizada**
- Anticipos a cuenta para viajes **Actualizada**
- Adelantos de Cajero
- Pagos a través de Anticipos de Caja Fija
- Retribuciones de Personal PROPIO y AJENO a la Universidad de Jaén **Actualizada**
- Reintegros de Facturas **Actualizada**
- Facturas
- Facturas con I.V.A deducible
- Pagos internacionales
- Justificaciones de Comisiones de Servicio Proyectos Plan Nacional I+D+i en el Territorio Nacional
- Justificaciones de Comisiones de Servicio de Proyectos Plan Nacional I+D+i en el Territorio Extranjero
- Ayudas y/o becas concedidas a los/as alumnos/as con cargo al crédito asignado a Centros, Facultades y Departamentos.

Herramientas

- Noticias
- Eventos
- Buzón de Quejas y Sugerencias

EFQM 5 Star - 2017

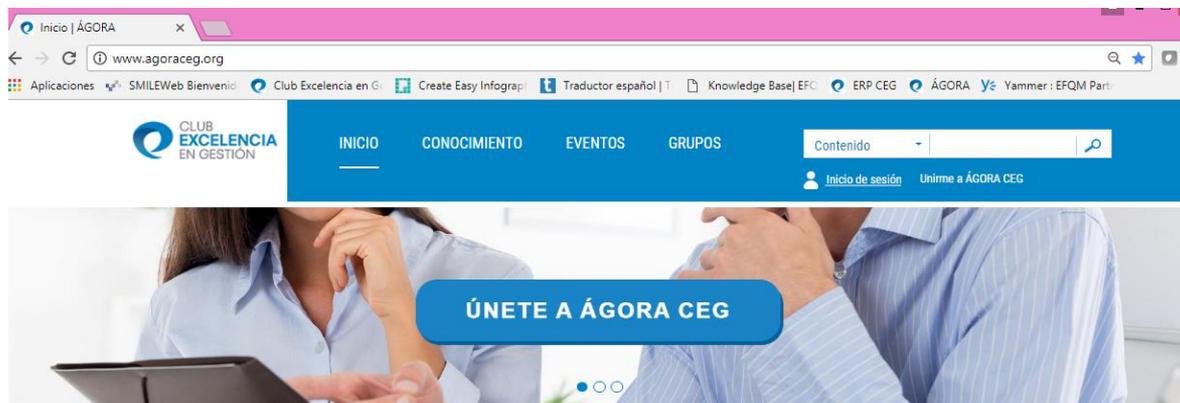
GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Universidad de Jaén

Servicio de Control Interno

Después del Webinar...



En ÁGORA CEG hablamos

Los Valores de la Excelencia



Añadir Valor para los Clientes



*Aprovechar la Creatividad e
Innovación*



*Alcanzar el éxito mediante el
talento de las personas*

[**www.agoraceg.org**](http://www.agoraceg.org)

Próximo Webinar...



¡RESERVA TU AGENDA!

**20 de
abril**

**Buenas prácticas premiada de la
Universidad Miguel Hernández**

www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia
en Gestión**



**Club Excelencia
en Gestión**



@Club_Excelencia



**Canal Club
Excelencia en Gestión**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org