



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC01

GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS

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/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**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 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

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

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC01	I.[PC 01.22]-06	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	SAE	2.27	0.0	0.34	0	0	<= 10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-07	Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	SAE	14.23	2.87	0.18	0	20,2	NP	No Procede
PC01	I.[PC 01.231]-08	Disposición de las facturas para su pago en fecha.	SAE/SCPR					88,09	>=75%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.231]-09	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	SAE/SCPR			88.8	97,02	90,44	>=80%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.232]-10	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción	SAE	2.7	0.0	0.55	0	0	<=10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-17	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	SAE	0.0	1.04	1.1	1,25	3,85	<=10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-18	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	SAE	5.26	9.38	3.3	0	3,85	<=10%	Cumplido



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-01-PC01	Servicio de Asuntos Económicos	81,97	65,67	59,68	30,65	4,04	3,93	4,33	4,47	3,94	3,85	4,23	4,22

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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
SAE	PC01	-	-	-	-	-	-	5

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

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SAAEE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

Del análisis de los indicadores, podemos obtener las siguientes conclusiones:

En el caso del proceso de Gestión del Ingreso, PC [01.22], de los dos indicadores, el correspondiente al **Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración**, **I.[PC 01.22]-06**, siguiendo las recomendaciones de la auditoría interna de establecer una sistemática del registro de las fechas de presentación de solicitudes de emisión de facturas, tanto en caso de modificaciones de solicitudes realizadas con posterioridad a su presentación, como las presentadas en papel, para asegurar la integridad del dato, y después de decidir que todas ellas se aportarán por correo electrónico; el indicador se mantiene en la misma tónica del año anterior, obteniendo muy buen resultado, no superando su valor objetivo; sin embargo, con el indicador **I.[PC01.22]-7 porcentaje de facturas excedidas de plazo máximo establecido para su recaudación**, nos encontramos con un cambio significativo, un 20,20% que contrasta con el 0% del año anterior, esto se debe a la adecuación en el proceso de medición a lo establecido en la ficha del mismo (ver propuesta de mejora para 2015). Para este indicador no existen valores límites ni objetivos, ni compromiso de cumplimiento, por no depender estos valores de nuestro Servicio. Sin embargo, si supone una información importante y la puesta en funcionamiento, una vez superado el plazo máximo para la recaudación, de la instrucción técnica *IT. [PC 01.22]-02*.

En los resultados obtenidos en la medición de indicadores del proceso de Fiscalidad, observamos un ligero aumento con respecto al año anterior en ambos indicadores. En el **I.[PC 01.5]-17, Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias**, existen tres incidencias en el año 2014, una como consecuencia de la modificación del volumen de operaciones anuales y las otras dos debidas a errores del programa informático Hominis y Universitas XXI. que, como observación, podemos comentar que éstas dos últimas son incidencias que no se consideran atribuibles a nuestro servicio. En cuanto al **indicador Porcentaje de declaraciones presentadas a la AEAT fuera de plazo ,I.[PC 01.5]-18**, aparecen también tres declaraciones presentadas fuera de plazo. Esto es debido a un cambio de fechas en el calendario del contribuyente de la Agencia Tributaria para las declaraciones correspondientes al mes de Agosto, incidencias, que no volverán a repetirse sin ningún problema para próximos ciclos, planificando con antelación las vacaciones del personal con arreglo a estos cambios. A pesar de todo ello, los resultados son plenamente satisfactorios, tan sólo existe un porcentaje del 3,61% en los dos indicadores, siendo un valor bastante inferior al fijado como valor objetivo, que es de un 10%.

En cuanto a los medidores del proceso de Gestión del gasto, en el subproceso de Pago directo, los dos indicadores cumplen ampliamente el valor objetivo estando entorno al 90% de cumplimiento, con lo que se consigue mantener una tendencia muy positiva en ambos. Destacar especialmente, debido a su importancia, en el indicador **I.[PC 01.231]-08 Disposición de las facturas para su pago en fecha**, los excelentes resultados que ha alcanzado, reflejado también en la evolución mensual del periodo medio de pago a proveedores de la Universidad de Jaén, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, presentando un dato que cumple sobradamente lo establecido en la Ley; En el subproceso de Anticipo de Caja Fija, *PC[01 232]*, seguimos consolidando la tendencia positiva de ejercicios anteriores, nos encontramos con el 100% de cumplimiento. Esto nos lleva a plantearnos, como consecuencia, una modificación del indicador **I[PC 01.232]-10.Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción**, para el ciclo de gestión 2015.

De todo lo anterior, se puede concluir que seguimos cumpliendo con el mismo compromiso de gestión que en años anteriores, valorando muy positivamente los buenos resultados obtenidos.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

De los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Clientes/Usuarios, respecto de los datos de 2013, observamos que el número de encuestas contestadas se ha reducido notablemente pasando de un 59,68% en 2013 a un 30,65% en 2014. Estos resultados se obtienen a pesar de haber modificado, en el año anterior, la fecha de realización de la misma, con el objeto de conseguir una mayor participación, precisamente. Analizando esto, se puede deducir que quizás la bajada en el porcentaje respuesta puede ser debida a la proximidad entre ambas encuestas (las dos se realizan en el año 2014, en el mes de enero y otra en julio); además Julio es un periodo vacacional para algunos de nuestros clientes externos y usuarios. Con lo cual para el próximo ciclo se valorará nuevamente cual debe ser la fecha más idónea para la realización de la misma, y así poder aumentar el porcentaje de participación, puesto que las encuestas son la herramienta más útil que nos permite conocer el grado de satisfacción de clientes y usuarios de nuestros servicios.

En términos globales, el **nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios** ha evolucionado al alza en los últimos



ciclos, alcanzado en 2014, el nivel máximo del 100%, dato muy importante que demuestra que todos los encuestados perciben muy satisfactoriamente el servicio recibido. Sin embargo, en cuanto al nivel de **satisfacción global sobre las mejoras percibidas**, y a pesar de obtener también un muy buen resultado, un 94,40%, se produce un leve descenso con el año anterior.

En cuanto a los resultados obtenidos sobre la **satisfacción en la gestión**, en los tres ámbitos (administrativa del presupuesto, administrativa del gasto y pago y administrativa de los ingresos) se ha mantenido como en ciclos anteriores, se obtienen muy buenos resultados, con porcentajes de insatisfacción mínimos, destacando especialmente la *gestión administrativa del gasto y pago* que, al igual que ocurrió en 2013, mantiene un porcentaje de insatisfacción del 0%, dando cuenta del alto grado de satisfacción que perciben los encuestados al valorar la gestión.

Del análisis de los resultados de las encuestas, podemos concluir que gracias a las mejoras continuas, se mantienen los buenos resultados, observándose una tendencia muy positiva.

En lo relativo a **las Quejas, sugerencias y felicitaciones**, el servicio no ha recibido ninguna queja ni sugerencias en el ejercicio en cuestión, como puede corroborarse en el Informe de Gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y Asuntos Generales. Por el contrario, si hemos recibido **felicitaciones, en concreto 5**, destacando especialmente tres de ellas, una por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y de la Gerencia de la Universidad, por el buen trabajo en cuanto a la Contabilidad de Costes; la felicitación por parte de Gerencia relativa a la elaboración del Presupuesto Anual y el trabajo realizada en cuestiones económicas, y por último destacar, la felicitación que recibimos en base a los buenos resultados en cuanto al periodo medio de pago a proveedores por parte de la Universidad de Jaén. Destacar también los agradecimientos recibidos de nuestros clientes y, como ejemplo de ello, el siguiente:

Estimado Jesús, como responsable de los Cursos de Verano de nuestra Universidad, me permito dirigirte unas breves palabras para agradecer tu magnífica labor, y la de todo tu equipo, por la eficaz y rápida gestión de los pagos pendientes relacionados con los VIII Cursos de Verano de la Universidad de Jaén en Torres (2013).

Te ruego, por tanto, hagas extensivo mi agradecimiento a todo tu equipo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL

Como ya se analizó en el Informe de Seguimiento del pasado ciclo: del análisis de los datos obtenidos en la Encuesta de opinión y satisfacción del personal del Servicio se observa inicialmente que la tasa de respuesta, comparándose los resultados de los años 2011 y 2013, existe una disminución de 8,44%, pasando de un 100% a un 91,66% respectivamente.

Sobre los resultados de los diferentes bloques sobre los que se basa la encuesta, no se encuentra diferencias muy significativas con respecto a la del año 2011 excepto en el bloque 6, “comunicación para el desarrollo del trabajo” en el que hay un incremento del 18,52%, alcanzando el 100% de satisfacción 2013. Destacamos que en los bloques “participación”, “formación-evaluación” y “relaciones internas de trabajo”, se produce un incremento de satisfacción con lo que se llega al 100%. En los bloques “condiciones para el desarrollo del trabajo” y “recompensas, reconocimientos y atención a las personas” existe una disminución del grado de satisfacción entorno al 10%, posiblemente debido a las nuevas medidas tomadas para la función pública.

Significativo es la baja satisfacción en el bloque 7 “promoción y desarrollo de carrera”, no alcanzando el 50% satisfacción, al igual que en los resultados de la encuesta del año 2011. Finalmente se destaca, de manera muy positiva que en el bloque 11, con un incremento de 6,25%, se alcanza el nivel de satisfacción del 100% en la “opinión general sobre el Servicio-Unidad”.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias, de felicitaciones y agradecimientos, así como de la encuesta de proveedores (con la salvedad del grado de participación), podemos concluir que el resultado es, una vez más, altamente satisfactorio.

Sin embargo, es importante seguir mejorando el SIGC-SUA y nuestro manual de proceso PC01, depurando ineficiencias en la gestión e incrementando la satisfacción del cliente/usuari@ y, no hay que olvidarlo, la del propio personal del Servicio. Es, así mismo, necesario seguir avanzando en este ejercicio 2015 en las nuevas tecnologías (registro electrónico de facturas, factura electrónica, ...) y en la publicación y transparencia de datos sobre nuestra gestión (PMP) que, igualmente, nos viene impuesto por ley. A todo esto nos ayudan las auditorías, tanto internas como externas que se realizan anualmente, así como la realización de este informe anual de seguimiento de nuestro proceso PC01, que nos permite reflexionar de todo ello y proponer lo expuesto a continuación.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA EXTERNA 2013.

Código:	01-2014	Naturaleza:	Oportunidad de mejora.
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Puesto que la Organización mide el tiempo de pago desde la recepción de la factura por parte de la UJA, hasta el pago de la misma, podría ser de interés hacer un desagregado en el dato en función de la tipologías y naturaleza de los servicios contratados, que lógicamente habría que trabajar y matizar, sobre el tiempo empleado por cada unidad interviniente hasta que se realiza el pago, de este modo se facilitaría el posterior análisis y detección de mejoras sobre el proceso.		
Actuaciones realizadas:	Se puede realizar la segmentación individualizada de cada pago comparando la fecha de entrada en la UJA con la fecha de entrada en el Área Económica. Esto nos permite segmentar y estudiar, en caso de retraso superior al establecido, el origen del mismo. A partir de esta medición, podremos hacer un estudio por unidades administrativas. Con la factura electrónica (obligatoria para 2015 para pagos superiores a 5.000 euros), la fecha de conformidad en el justificante nos va a permitir, de forma mecanizada, realizar esta segmentación en caso necesario. Actualmente, el período medio de pago cumple, sobradamente, con la exigencia legal.		
Resultados de seguimiento:	Si bien el seguimiento de todos los plazos no está mecanizado, no se han detectado retrasos significativos en el cumplimiento de la exigencia legal.		
Verificación, si procede:	Se verifican la implantación de las actuaciones realizadas.		

SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2013.

Código:	01-2014-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01.22 Gestión del Ingreso		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Sobre el Indicador I.[PC 01.22]-06 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración. Se recomienda establecer una sistemática del registro de las fechas de presentación de solicitudes de emisión de facturas, tanto en caso de modificaciones de solicitudes realizadas con posterioridad a su presentación, como las presentadas en papel, para asegurar la integridad del dato.		
Actuaciones realizadas:	Se estudió la propuesta y se decidió que todas las modificaciones se aportaran, igualmente, a través de correo electrónico. A partir del ejercicio 2014, no se admiten solicitudes o modificaciones en papel.		
Resultados de seguimiento:	Sin incidencias, todas las solicitudes han sido enviadas mediante correo electrónico.		
Verificación, si procede:	Se verifica implantación		



Código:	02-2014-AIS	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01.5 Fiscalidad		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Sobre el indicador I.[PC 01.5]-16 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias. Se recomienda establecer una sistemática que permita validar los datos obtenidos desde Universitias XXI-Económico antes de enviar al AEAT.		
Actuaciones realizadas:	Se ha incluido en las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Seguimiento realizado en 2014.		
Resultados de seguimiento:	Realización de una modificación del flujograma del proceso y creación de una instrucción técnica.		
Verificación, si procede:	Se elaboró una instrucción técnica ad hoc numerada como IT 16 del proceso. Se verifica Implantación		

Código:	03-2014-AIS	Naturaleza:	Plan de Comunicación del SIGC-SUA
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Con carácter general, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.		
Actuaciones realizadas:	Se ha incluido en las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Seguimiento realizado en 2014.		
Resultados de seguimiento:	Se ha dedicado una persona a su control y creado una organización de correos electrónicos por carpetas (según fichas de acciones de comunicación interna).		
Verificación, si procede:	Se verifica implantación		

FICHAS DE MEJORAS PROPUESTAS. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS.

Código:	01-2014	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna/Servicio.
Proceso:	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Establecer sistemática que permita validar los datos obtenidos desde Universitias XXI-Económico antes de enviar a la AEAT		
Causa:	Recomendación Auditoría Interna de seguimiento anual 2013		
Objetivo:	Reducir, en lo posible, el número de incidencias en las declaraciones fiscales		
Recursos:	Los propios del Servicio		
Responsable:	Responsable de Gestión del Servicio que lleva a cabo esta actividad		



Previsión de resultados:	Mejora en las declaraciones		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2014		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2014	Finalización: 31/12/2014
Descripción de resultados obtenidos:	Se realizó una modificación del flujograma del PC.01.5 y se creó una instrucción técnica: Cuadre y validación fiscal.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Comprobado en el Servicio de Planificación y Evaluación antes de la auditoría.		

Código:	02-2014	Naturaleza de la mejora:	Comunicación
Proceso:	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación		
Causa:	Recomendación Auditoría Interna de seguimiento anual 2013		
Objetivo:	Control de las evidencias de las comunicaciones para las futuras auditorías		
Recursos:	Los propios del Servicio		
Responsable:	Gestor Base del Servicio de Asuntos Económicos		
Previsión de resultados:	Control total de las evidencias		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2014		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2014	Finalización: 31/12/2014
Descripción de resultados obtenidos:	Se realizó una centralización de la documentación de evidencias en una persona del Servicio que recoge, organiza por carpetas (según las fichas de acciones de comunicación interna establecidas).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Una persona del servicio centraliza las comunicaciones. Se verifica implantación		

Unidad	SERVICIO ASUNTOS ECONOMICOS	Año	2014
Proceso/s	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto		
Descripción de la mejora	Cambio en los formatos de los procesos		
Causa para su implantación	Adecuación normativa SEPA		
Objetivos de la mejora	Adecuar los formatos para introducción correcta de datos bancarios		
Recursos utilizados	Personal Servicio Asuntos Económicos		
Autorización, en su caso	Jefe de Servicio		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Formularios adecuados a la normativa aplicable		



Unidad	SERVICIO ASUNTOS ECONOMICOS	Año	2014
Proceso/s	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto		
Descripción de la mejora	En la documentación de las propuestas de Pago, sólo se imprimirá la última página, donde aparece el importe total de los pagos, se seguirá archivando la documentación en formato PDF		
Causa para su implantación	Protección del medio ambiente, ahorro económico y ahorro espacio para archivo		
Objetivos de la mejora	Ahorro económico		
Recursos utilizados	Los propios del Servicio		
Autorización, en su caso	Jefe de Servicio		
Responsables de implantación	Jefe de Sección de Gestión del Gasto		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Menor gasto económico y de espacio físico en el Archivo, tanto del Servicio como de General de la UJA		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad del Servicio de Asuntos Económicos	13 personas (todos los integrantes del SAE)	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	SERVICIO ASUNTOS ECONOMICOS	Año	2015
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.22.- Gestión del Ingreso.		
Descripción de la mejora	Revisión de la obtención de los datos del indicador para ajustarse a la descripción del mismo. Indicador I.[PC 01.22]-07. Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.		
Causa para su implantación	Recomendación Informe de Auditoría Interna 2014.		
Objetivos de la mejora	Adecuación de la obtención de los datos a la descripción del indicador.		
Recursos previstos	Personal Sección Gestión del Ingreso.		
Responsables de implantación	Jefe de Sección de Gestión del Ingreso.		
Previsión de Resultados	Obtención correcta de los datos referentes a la recaudación de las facturas (indicador I.[PC 01.22]-07).		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SERVICIO ASUNTOS ECONOMICOS Y SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS	Año	2015
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		

	PC. 01.22 Gestión del Ingreso PC. 01.23 Gestión del Gasto
Descripción de la mejora	Puesta en marcha (obligatorio desde 15 de enero de 2015) de un procedimiento para la presentación de facturas electrónicas.
Causa para su implantación	Cumplimiento de lo previsto en la Ley de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
Objetivos de la mejora	Adecuar el procedimiento a la legalidad.
Recursos previstos	Personal propio del Servicio de Asuntos Económicos y del Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Aplicación Univ. XXI-Económico.
Responsables de implantación	Jefe de Servicio de Asuntos Económicos y Jefe de Servicio de Contabilidad y Presupuestos.
Previsión de Resultados	Recepción electrónica de la totalidad de las facturas superiores a 5.000 euros, así como emisión electrónica de las facturas superiores a 5.000 euros y que tengan de destinatario una Administración Pública.
Grado de prioridad	Alta

Unidad	SERVICIO ASUNTOS ECONOMICOS	Año	2015
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.23. Gestión del Gasto		
Descripción de la mejora	Modificación formatos para indemnización por razón del servicio.		
Causa para su implantación	Adecuar los formatos a las modificaciones realizadas en las aplicaciones de gastos presupuestarios producidos por necesidades de la Contabilidad Analítica, así como de la petición de información por parte de la Seguridad Social.		
Objetivos de la mejora	Obtención de una información más detallada adecuada tanto para la Contabilidad Analítica como para la Seguridad Social.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio.		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio.		
Previsión de Resultados	Implantación a primeros de 2015.		
Grado de prioridad	Alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.22 Gestión del Ingreso
Descripción	Modificación del indicador I [PC 01.22]-06. <i>Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.</i> Actualmente, se establece un plazo de 7 días, se propone una modificación del mismo y reducirlo a 5 días para el ciclo 2015.
Justificación/Objetivo	Propuesta propia (en vista de las medidas realizadas), así como recomendación Auditoría Interna.

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.232 Anticipo de Caja Fija
Descripción	Modificación del indicador I [PC 01.232]-10. <i>Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción,</i> reduciendo este plazo a 4 días. Igualmente, la denominación del indicador quedaría de la siguiente manera: I [PC 01.232]-10. Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.
Justificación/Objetivo	Propuesta propia (en vista de las medidas realizadas) y recomendación Auditoría Interna

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Anexo III del Manual del Proceso PC01. Instrucciones Técnicas del proceso.
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.22 Gestión del Ingreso
Descripción	Incluir corresponsabilidad en IT [PC 01.22]-03 Procedimiento vía de apremio. Unidades Responsables: Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Control Interno.
Justificación/Objetivo	Siguiendo la Recomendación de la Auditoría Interna de 2014, debido a la implicación conjunta Servicio de Asuntos Económicos y del Servicio de Control Interno en la Instrucción.

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Registros
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.5 Fiscalidad
Descripción	Cambiar denominación del Registro quedando de la siguiente manera: R [PC 01.5]-33. UXXI-Económico: Registro de validaciones fiscales.
Justificación/Objetivo	Ajustar su denominación a la realidad de la información contenida en el registro.



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

Como puede observarse en los distintos informes de seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios, se observa un buen cumplimiento de los indicadores en todos ellos (en consonancia con las medidas realizadas en otros ejercicios e incluso mejorando en algunos de ellos). En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción. Sin embargo, a este respecto reconocemos que no se puede hablar de una alta participación. En este ejercicio, pensamos, dicha circunstancia puede haberse debido a haber realizado dos encuestas en poco tiempo (por el cambio de fechas propuesto para su realización a partir de este año) y a la saturación que ello supone. Esperamos que esto se corrija para el próximo ejercicio. En el trato directo con los clientes/proveedores, es de destacar que percibimos esa satisfacción e, incluso, la misma se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos; así como en la ausencia total de quejas presentadas.

Uno de los indicadores más importantes del proceso, I.[PC 01.231]-08 Disposición de facturas para su pago en fecha, se ha acordado modificar en este informe por el de *Período Medio de Pago a proveedores*, aprovechando que éste nuevo indicador, siendo en su filosofía similar al anterior, es obligado publicarlo por Ley.

Finalmente, consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, son muy satisfactorias para los Servicios del PC01. Nos permiten mejorar año a año, tanto el propio SIGC-SUA, como su contenido y, lo que es más importante, la gestión del proceso. La recepción reciente de la Universidad del Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa, avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión, también representa un nivel importante de reconocimiento del grado de excelencia en la gestión y evidencia el compromiso con la mejora continua de los servicios económicos de la UJA.