



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC01

### GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

### SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de Procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha:</b> 24/04/2015	<b>Fecha:</b> 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 01.1]-01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	SCPR	13/12/2010	15/12/2011	13/12/2012	11/12/2013	11/12/2014	<= al 16 de diciembre del año X	Cumplido
PC01	I.[PC 01.1]-02	Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico.	SCPR	27/12/2010	27/12/2011	21/12/2012	19/12/2013	19/12/2014	<= al 1 de enero del año X+1	Cumplido
PC01	I.[ PC 01.21]-04	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	SCPR	98.74	99.58	99.58	99,38	99,27	>= 90%	Cumplido
PC01	I.[ PC 01.21]-05	Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	SCPR	21.0	21.0	19	19	18	<= a 23 expedientes	Cumplido
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

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 01.3]-11	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	SCPR	28/05/2010	30/05/2011	30/05/2012	28/05/2013	23/05/2014	<= al 16 de junio del año X	Cumplido
PC01	I.[PC 01.3]-12	Número de salvedades, incertidumbres y limitaciones al alcance del informe anual de auditoría imputables al SCPR	SCPR	0.0	0.0	0.0	0	0,00	<=1	Cumplido
PC01	I.[PC 01.6]-19	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.	SCPR	91.67	95.65	100.0	93,75	100,00	>= al 90%	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
<a href="#">EG-01-PC01</a>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	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
SCPR	PC01	-	-	-	-	-	-	2

## 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-SCPR](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

Como puede observarse en la medición de los objetivos del año 2014 de los indicadores y se menciona en el informe de auditoría interna, se ha cumplido todos los objetivos, con lo que se consigue mantener una tendencia muy positiva iniciada en 2011. Esto confirma las observaciones realizadas en el informe de seguimiento del año 2011, 2012 y 2013 en que manifestábamos que los casos en que no se alcanzaba en ese ejercicio el valor objetivo se estaba tiendo al mismo en los últimos meses de 2011, gracias a las decisiones tomadas en base a las mediciones parciales en los diferentes grupos de trabajo.

Respecto a la oportunidad de mejora mencionada en la Auditoría Externa que establecía que podría ser de interés hacer un desagregado en el dato del tiempo de pago en función de la tipologías y naturaleza de los servicios contratados, sobre el tiempo empleado por cada unidad interviniente hasta que se realiza el pago para mejorar el proceso, 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, lo que 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 la fecha de conformidad en el justificante nos va a permitir, de forma mecanizada, realizar esta segmentación en caso necesario. Entendemos que el proceso ha alcanzado y mantenido unos resultados excelentes como puede verse en la evolución mensual del período medio de pago a proveedores de la Universidad de Jaén, por lo que salvo que este indicador muestre síntomas de acercarse al período máximo de pago establecido en la legislación no es necesario ni urgente realizar esa desagregación. Sin embargo, aprobado el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del periodo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas y las condiciones y el procedimiento de retención de recursos de los regímenes de financiación previsto en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, consideramos más apropiado modificar nuestro indicador I.[PC 01.231]-08 introduciendo el período medio de pago.

Por todo ello, valoramos muy positivamente la gestión realizada.

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

**Encuesta de satisfacción clientes/usuarios:** Con carácter general se aprecia una mejora en la satisfacción global en la encuesta de julio de 2014 (100% en julio 2014), aunque ya veníamos de unos altos niveles (97,22% en 2013, 95,45% en 2012 y 96,00% en 2011), lo que nos permite concluir que mantenemos una tendencia positiva de mejora y consolidación de los resultados.

Resaltar el nivel de satisfacción alcanzado del 100% respecto a la gestión técnica y administrativa del gasto y pago, así como del 90 % en la gestión técnica y administrativa del presupuesto, mostrando en ambos casos una tendencia de mantenimiento y consolidación de los resultados positivos alcanzados en los últimos años.

Se confirma la bajada en el número de encuestas contestadas por los diferentes sectores en la última encuesta de satisfacción, descenso iniciado en el año 2013 por los responsables de gestión del centro de gasto, mientras que la disminución en las contestadas por los proveedores se inicia este año y la bajada de las contestadas por los responsables de los centros de gasto se inició en el año 2012. Tal vez esta baja participación se deba a la saturación de encuestas que hay que rellenar, en nuestro caso esta última encuesta se pasó en julio de 2014 cuando la anterior se había pasado en enero de 2014. Por ello esperamos que la encuesta de satisfacción de junio-julio de 2015 muestre un repunte en el número de encuestas contestadas. Consideramos que se podría realizar alguna actuación de cara a aumentar la participación en las mismas: sorteo de un viaje, fin de semana en un hotel, cena, etc. entre los participantes.

Consideramos que las encuestas responden al objetivo de las mismas: dar suficiente información para captar el grado de satisfacción. Permiten a los usuarios diferenciar los distintos servicios que reciben y aportar sus sugerencias de mejora.



**Encuesta de clima laboral:** Destacar en primer lugar la participación en esta encuesta de todos los integrantes del SCPR, lo que indica implicación de las personas que componen el Servicio. Se obtienen en líneas generales unos altos niveles de satisfacción del personal del SCPR en el año 2013, el personal está plenamente satisfecho en los siguientes seis bloques: participación, relaciones internas de trabajo, comunicación para el desarrollo del trabajo, valoración general, evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio y en la opinión general sobre el servicio. En los resultados de 2013 se aprecia una menor satisfacción en el bloque de promoción y desarrollo de carrera al obtener un grado de insatisfacción del 40%, obteniéndose en la pregunta 34 "Facilidades proporcionadas por la Universidad para la promoción y desarrollo de su carrera profesional" el mayor nivel de insatisfacción de la encuesta al alcanzar el 50%, los siguientes bloques con una mayor insatisfacción son: el de recompensas, reconocimientos y atención con una insatisfacción del 19%, el de opinión general sobre la encuesta del 13%, el de formación/evaluación con el 11%, el de condiciones para el desarrollo del trabajo con el 9% y el de desempeño del puesto de trabajo con el 2%. Los trabajadores reclamaban como condiciones a mejorar la climatización, insonorización e iluminación de las instalaciones del Servicio.

Con respecto a la evolución de la encuesta de opinión y satisfacción del personal del SCPR de los años 2009, 2011 y 2013 se aprecian una tendencia de mantenimiento de altas tasas de satisfacción e incluso de mejora. Sólo disminuyen ligeramente la satisfacción en tres bloques: formación/evaluación, recompensas, reconocimientos y atención a las personas y opinión general sobre la encuesta.

Por último, al comparar los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS de la UJA con los resultados del personal del SCPR muestra un mayor nivel de satisfacción en todos los años y bloques a excepción de los bloques de promoción y desarrollo de carrera y de opinión general sobre la encuesta, así como en el año 2009 en los bloques de formación/evaluación y valoración general.

**Quejas y sugerencias y felicitaciones:** Durante 2014 el SCPR no ha tenido ninguna queja y sugerencia, mientras que hemos recibido dos felicitaciones.

Con esta ausencia de queja y sugerencia (no así en otros Servicios, lo que evidencia que se utiliza dicho canal) podremos extraer la conclusión de la existencia de un alto nivel de satisfacción. Éste queda también corroborado con las felicitaciones recibidas.

### **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)**

Valoramos muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo. Las mejoras implantadas en 2014 tienen un impacto en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, que se visualiza de forma completa en 2015, al haberse rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito.

Se ha rediseñado completamente el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de Crédito para facilitar su utilización por el Servicio de Informática de la UJA, desde enero de 2015 está operativo desde Universidad Virtual (hasta diciembre 2014 funcionaba a través de Solicita y Tramita). Se han convocado entre el 16 al 21 de enero de 2015 a todas las unidades tramitadoras para exponerles el nuevo procedimiento y estos usuarios han mostrado una gran satisfacción por el resultado obtenido con el rediseño del procedimiento, que se está viendo confirmada con su explotación en estos primeros meses.



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

<b>Código:</b>	04-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Trámites telematizados: e-administración.	
<b>Proceso:</b>	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal y PC 01.21.- Modificaciones Presupuestarias.			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto			
<b>Descripción:</b>	Continuar con el análisis del proceso de tramitación de las modificaciones de crédito a través de la plataforma de gestión administración electrónica.			
<b>Causa:</b>	Observaciones del informe de auditoría interna, de la encuesta de satisfacción de los usuarios del SCPR y de los propios integrantes del Servicio.			
<b>Objetivo:</b>	Mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios del proceso de modificaciones presupuestarias.			
<b>Recursos:</b>	No son necesarios, en principio, nuevos recursos de los que dispone el Servicio.			
<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos			
<b>Previsión de resultados:</b>	Realizar análisis, obtener propuesta y, en su caso, implantarla.			
<b>Prioridad:</b>	Alta.			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-14	<b>Finalización:</b>	dic-14
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha rediseñado completamente el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de Crédito para facilitar su utilización por el Servicio de Informática de la UJA, desde enero de 2015 esta operativo desde Universidad Virtual (hasta diciembre 2014 funcionaba a través de Solicita y Tramita). Se han convocado entre el 16 al 21 de enero de 2015 a todas las unidades tramitadoras para exponerles el nuevo procedimiento y estos usuarios han mostrado una gran satisfacción por el resultado obtenido con el rediseño del procedimiento.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

Unidad	Año
	2014
<b>Proceso/s</b>	
<b>Descripción de la mejora</b>	
<b>Causa para su implantación</b>	
<b>Objetivos de la mejora</b>	
<b>Recursos utilizados</b>	
<b>Autorización, en su caso</b>	
<b>Responsables de implantación</b>	
<b>Estado actual de implantación</b>	
<b>Resultados obtenidos</b>	

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Comité de Calidad del Servicio de Contabilidad y Presupuestos	9 personas (todos los integrantes del SCPR)



### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2015
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.21.- Modificaciones presupuestarias.		
Descripción de la mejora	Análisis del procedimiento de Anticipo de Remanente de Crédito a través de la plataforma de gestión administración electrónica.		
Causa para su implantación	Las observaciones realizadas por las unidades administrativas al presentarles el nuevo procedimiento de Transferencia o Redistribución de Crédito a través de Universidad Virtual.		
Objetivos de la mejora	Mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios del proceso		
Recursos previstos	No son necesarios, en principio, nuevos recursos de los que dispone el Servicio.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Realizar análisis y, en su caso, rediseño del procedimiento		
Grado de prioridad	Media		

### 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 Contabilidad y Presupuesto
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.23 Gestión del Gasto
Descripción	I.[PC 01.231]-08 Disposición de las facturas para su pago en fecha.
Justificación/Objetivo	Adaptación a la legislación aplicable

Fichero adjunto: "Propuesta modificación I.[PC 01.231]-08 para 2015 a 20150324.docx"

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/ Registros/Flujogramas
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.11.- Presupuestación de costes de personal
Descripción	Eliminación del "PC 01.11.- Presupuestación de costes de personal", así como el indicador I.[PC 01.11]-03 y los registros R.[PC.01.11.07] y R.[PC.01.11.08].

	Sustituyéndolo por la entrada de un registro en el PC.01.1.- Presupuestación y en la actividad "Elaboración del documento borrador del presupuesto de la Universidad. Este registro se denominaría: "Hojas de cálculo con las características de la plantilla de la UJA". Además el Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente dejaría de formar parte del Equipo del PC01.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Modificación del procedimiento para presupuestar el capítulo 1 de la Universidad.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Anexo IV
<b>Proceso/s</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal
<b>Descripción</b>	El procedimiento telemático de Transferencia y Redistribución de Crédito ha cambiado el recurso de gestión a Universidad Virtual.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Modificación del procedimiento

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuesto
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Legislación
<b>Proceso/s</b>	PC 01.23 Gestión del Gasto
<b>Descripción</b>	Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del periodo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas y las condiciones y el procedimiento de retención de recursos de los regímenes de financiación, previstos en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera (BOE núm. 184, de 30 de julio de 2014).
<b>Justificación/Objetivo</b>	Nueva incorporación de legislación

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

El SCPR valora muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo.
---