



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

## PC 01 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.*

<b>Elaborado por:</b> SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Asuntos Económicos	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07/03/2017	<b>Fecha:</b>

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC01	I.[PC 01.22]-05	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	SAE	2.27	0.0	0.34	0	0	0	0	<= 10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-06	Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	SAE	14.23	2.87	0.18	0	20,2	36,49	40,01	NP	
PC01	I.[PC 01.231]-07	Período Medio de Pago a proveedores	SAE/SCPR						-11,79	-7	-5 días	Cumplido
PC01	I.[PC 01.231]-08	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	SAE/SCPR			88.8	97,02	90,44	94,70%	96,60	>=80%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC01	I.[ PC 01.232]-09	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción	SAE	2.7	0.0	0.55	0	0	3,21	1,83	<=10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-16	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	SAE	0.0	1.04	1.1	1,25	3,85	0	3,90	<=10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-17	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	SAE	5.26	9.38	3.3	0	3,85	1,27	0	<=10%	Cumplido

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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<a href="#">EG-01-PC01</a>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	81,97	65,67	59,68	30,65	78,69	100	4,04	3,93	4,33	4,47	4,15	4,16	3,94	3,85	4,23	4,22	4,07	4,04

[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 Felicidades
SAE	PC01	-	-	-	-	-	-	2

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

### 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

### 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

#### A. Indicadores 2016/tendencias.:

En cuanto a los indicadores del **proceso de Gestión del Gasto, en el subproceso de Pago directo** disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha, el indicador I. [PC 01.231]-08 cumple, igual que en el año anterior, ampliamente el valor objetivo, estando entorno al 96,60% de cumplimiento y mejorando en más de un 2% los resultados el 2015. En este año, como el anterior y a instancias de la auditoría interna, se incluye la documentación recibida entre el día 5 de diciembre 2015 y el 5 de enero de 2016 para obtener el indicador y que en años anteriores



no se tuvo en cuenta, circunstancia que hay que apreciar para interpretar el histórico del indicador. También añadir que se ha continuado realizando en este ejercicio dos pagos mensuales en dietas y retribuciones (uno, el día 15, y otro, el penúltimo día hábil de cada mes, aproximadamente). En cuanto al pago de otros, igualmente, se ha seguido realizando más de un pago mensual. Con todo esto, conseguimos reducir significativamente el tiempo transcurrido hasta el pago y, por lo tanto, se da un mejor servicio y un mejor cumplimiento del indicador.

Al respecto del I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores* y puesto que éste fue modificado en el Informe de 2014, encontramos para este ejercicio (igual que ocurrió en 2015) un cambio significativo en cuanto a su medición histórica, pasando de medir la disposición de las facturas para su pago a medir el periodo medio de pago. Éste es uno de los indicadores más importantes del proceso ya que es obligado publicitarlo por Ley. El resultado del mismo para este ejercicio, podemos asegurar, ha sido plenamente satisfactorio y acorde con lo exigido, aunque algo inferior al del ejercicio pasado producido, en parte, por haber automatizado su cálculo a través de la aplicación económica en este ejercicio, lo cual introduce más variables en su cálculo.

A pesar de la modificación en el 2014 del indicador I.[PC 01.232]-09, disminuyendo el plazo para realizar los pagos por anticipo de **Caja Fija**, de diez a cuatro días (entendemos hábiles), a partir de la recepción de los documentos, seguimos consolidando la tendencia positiva de ejercicios anteriores.

En cuanto a los resultados obtenidos de la medición de los indicadores del **proceso de Fiscalidad**, observamos en ambos indicadores que los resultados continúan en la senda positiva de años anteriores, también satisfactorios. En el indicador I[PC 01.5]-16 *Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencia* - recordar que debido a las recomendaciones de los procesos de Auditoría interna, se introdujo para su medición una modificación, diferenciando con un registro si la incidencia es atribuible al Servicio de Asuntos Económicos o a otros Servicios-, se ha obtenido un resultado óptimo del mismo aunque algo mayor que el ejercicio pasado, con un porcentaje de incidencias del 3,90%. En cuanto al otro indicador I[PC 01.5]-17 *Porcentaje de declaraciones presentadas a la AEAT fuera de plazo*, tiene un valor del 0%, inferior al 1,27% del ejercicio pasado, y ello teniendo en cuenta lo sugerido por la auditoría interna el 15 de septiembre del 2015 ("*...medir respecto de sus plazos concretos, en su caso, y no sobre los plazos de presentación de las declaraciones originarias afectadas, o, en caso de no existir plazo legal para su presentación, no sean tenidas en cuenta para el cálculo de este indicador*"). Como se decía en el anterior informe de seguimiento: esta recomendación *se tendrán en cuenta para la medición del indicador en 2016 y se introduce en las observaciones del indicador*. En conclusión, son bastantes satisfactorios los resultados obtenidos con la medición de los indicadores del proceso de Fiscalidad, estando ambos muy por debajo del valor objetivo fijado, y continuando en la senda positiva de años anteriores, como hemos comentado anteriormente.

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]-05, el indicador se mantiene en la misma tónica del año anterior, obteniendo muy buen resultado y no superando su valor objetivo (la tendencia sigue siendo positiva); sin embargo, con el indicador I. [PC01.22]-06 *porcentaje de facturas excedidas de plazo máximo establecido para su recaudación*, nos encontramos con un 40,01% que contrasta con el 35,60 del 2015 y con el 20,20% del año 2014. Sin embargo y en cuanto al histórico, hay que tener en cuenta la adecuación del proceso de medición en 2015 a lo estrictamente establecido en la ficha del mismo, a recomendación de la Auditoría Interna. 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 las instrucciones técnicas IT. [PC 01.22]-02 y 03.

En este tema, la auditoría interna nos indica: *los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración para, en su caso, modificarlos al alza*. En este sentido y, si se siguen confirmando estos resultados, en próximos ejercicios se volverá a estudiar la modificación -ya realizada anteriormente en algunos de ellos- de los indicadores.



## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Como se decía en el informe anterior en referencia a la última **encuesta de satisfacción del personal del Servicio** realizada, podíamos destacar lo siguiente:

- Niveles altos de satisfacción, en general, con una media alrededor del 4 (sobre 5) en la mayoría de los apartados y por encima (en todos los puntos) de la media de la Universidad.
- Lo mejor (y por ese orden), lo relacionado con el desempeño del puesto de trabajo, con las relaciones internas de trabajo, la valoración general, la comunicación para el desarrollo del trabajo y la participación, todas valoradas con 4 o más de 4.
- Sin embargo, bajamos en (por este orden y como en encuestas anteriores):
  - o Promoción y desarrollo de la carrera. Nos situamos en la media de la Universidad (2.80, con una media similar a la de la Universidad: 2.77). En particular, se puntúa bajo la promoción y mejora en el puesto de trabajo en la UJA.
  - o Formación/evaluación (3.38. UJA 3.22). En particular la formación relacionada con lo anterior: para el desarrollo y la promoción profesional en la UJA.
  - o Recompensas, reconocimientos y atención a las personas (3.39. UJA 3.26). Principalmente, en los reconocimientos no retributivos recibidos en la UJA.
- Si observamos la evolución 2009/2015 de nuestro Servicio, vemos que ésta es muy positiva en prácticamente todos los puntos, lo que me satisface mucho como coordinador.
- En cuanto a la parte que atañe más directamente de la dirección del Servicio (evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del Servicio), el Jefe del Servicio manifestó su satisfacción y agradecimiento por la buena puntuación, lo cual intentará mantener y mejorar en lo posible.

De los resultados de la **encuestas de Satisfacción de Clientes/Usuarios**, respecto de los datos de 2015, observamos que la tasa de respuesta sobre el número óptimo ha aumentado desde un 30,65% en 2014, un 78,69% en 2015 a un 100% en 2016. En número de encuestas recibidas, hemos pasado de 19 en 2014 y 48 en 2015, a 88 en 2016. Estos resultados se dan después de haber modificado, en el 2014, la fecha de realización de la encuesta, con el objeto de conseguir una mayor participación –precisamente-, y de nuestra insistencia a los destinatarios de la importancia de contestarla. Después de analizarlo, como nos recomendó la auditoría interna realizada el 15 de septiembre de 2015.

En términos globales, el **nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios** ha evolucionado ligeramente al alza en el último ciclo, pasando en 2015, con el nivel del 95,83%, a un 96,51% en 2016. Dato, a pesar del alza en el número de respuestas (lógicamente, podría haber algo más de insatisfacción con un mayor número de respuestas), muy importante que demuestra que casi todos los encuestados perciben satisfactoriamente (un 79,54% entre bastante y muy satisfactoriamente) el servicio recibido. Sin embargo, en cuanto al nivel de **satisfacción global sobre las mejoras percibas**, y a pesar de obtener también un muy buen resultado, un 92,41%, se produce un leve descenso con el año anterior (93,18%).

En cuanto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción en la gestión, en los tres ámbitos (administrativa del presupuesto –Servicio de Contabilidad y Presupuestos-, administrativa del gasto y pago y administrativa de los ingresos) se ha mantenido como en ciclos anteriores. Se obtienen muy buenos resultados, con pequeños porcentajes de insatisfacción en torno al 4,4%, dando cuenta del alto grado de satisfacción que perciben los encuestados al valorar la gestión a pesar del incremento en el número de respuestas.

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

En lo relativo a **las Quejas, sugerencias y felicitaciones**, aunque el Servicio no ha recibido ninguna queja ni sugerencias directa en el ejercicio en cuestión a través del procedimiento general establecido en la UJA, como puede corroborarse en el Informe de Gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y Asuntos Generales, sí hemos atendido una del Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante relativa al ingreso de una fianza por alojamiento en el vivero de la UJA. Esta queja, que se reprodujo en otra comunicación recibida por correo electrónico, se abordó y dio solución para otros casos y en lo posible, en conversaciones mantenidas con la Caja Rural:

*Buenas tardes, ----.*

*Este tema está hablado con la Caja Rural y, efectivamente, la comisión que cobra la Caja Rural respecto a*





*ingresos realizados en cuentas de las que no se es titular, es inevitable por su normativa interna. La verdad es que, hoy en día, casi todas las entidades y por los servicios que realizan cobran ese tipo de comisiones. Sin embargo, ese ingreso no lleva ninguna comisión si se realiza por transferencia. Por ejemplo, utilizando la banca electrónica.*

*Igualmente, tampoco se cobra comisión cuando se hace el ingreso a través de una **carta de pago generada por la Universidad** (matrícula, ...).*

*En los casos de devolución de parte/totalidad de anticipos de caja recibidos por el personal de la UJA para atender pequeños gastos, incluso nosotros mismos nos encargamos de recibir y realizar el ingreso (a través de la Caja del Servicio de Asuntos Económicos) para evitar ese tipo de comisiones.*

En este ejercicio, hemos recibido dos **felicitaciones** por parte de la Gerencia y del Jefe de Servicio de Contratación y Patrimonio relativas a la partición del Servicio en la liquidación presupuestaria y al Manual de Gestión del Gasto.

### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.**

Una vez conocidos por parte de éste Servicio los resultados obtenidos en la encuesta general de clientes/usuarios, se realiza un análisis y se emite el correspondiente informe dando traslado del mismo a los miembros del Servicio. No se han establecido la forma para el resto de clientes/usuarios. Se incluye como propuesta de mejora para 2017 (apartado 11 de este informe).

### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

Teniendo en cuenta los valores obtenidos en las encuestas precedentes, en los ítems sobre el *servicio prestado y la mejora percibida* se establece por la unidad como objetivo para 2017 la obtención de un nivel de satisfacción igual o superior al 85%, así como una media de satisfacción igual o superior a 3,90, respectivamente.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con una mayor participación en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, altamente satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2016). Como nos indica la auditoría interna, es importante destacar en el análisis del histórico de los indicadores los cambios producidos en su medición aunque, en todo caso, se puede destacar el buen resultado de los mismos.

Sin embargo y como también decíamos en el anterior informe, 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 2017 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de Universitat XXI-Ec., el expediente electrónico –Ley 39/2015-, ...). 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. Ver, al respecto, las mejoras propuestas para 2017.

En este sentido, el informe de la última auditoría interna realizada dice:

*Se destaca la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras.*



...

Los procesos auditados a través de las evidencias de auditoría, los indicadores y el resto de información permiten afirmar la conformidad de su gestión de la calidad con la Norma de referencia ISO: 9001.

Se constata la utilización del sistema de la calidad como instrumento impulsor para desarrollar el conocimiento interno en la gestión, la reorganización de los sistemas de trabajo y la eficacia en términos de seguridad, cumplimiento y prestación de servicios satisfactorios.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

<b>Código:</b>	01-2016	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos/Servicio de Contabilidad y Presupuestos.		
<b>Descripción:</b>	Para el caso de cambios en criterios de cálculos de indicadores, se recomienda tener presente su reflejo en el histórico de datos del proceso, dado que puede distorsionarse la lectura de su tendencia.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En el próximo Informe de Seguimiento del Proceso a realizar en marzo se especificarán claramente en el "Resultado del cuadro de mando de los indicadores del Proceso" los cambios realizados en su lectura para que el resultado obtenido pueda interpretarse lo más correctamente posible.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Previsto para próximo informe a través del cuadro de histórico de cambios		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	01-2016-AIS	<b>Naturaleza:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Se deja a consideración de la Unidad respecto del indicador I.[PC 01.5]-18 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo, que las declaraciones modificativas, sustitutiva o complementarias realizadas en cada ejercicio, o bien, se midan respecto de sus plazos concretos, en su caso, y no sobre los plazos de presentación de las declaraciones originarias afectadas, o bien, en caso de no existir plazo legal para su presentación, no se incluyan en el cálculo de este indicador. En cualquier caso, sería aconsejable una indicación aclaratoria en la ficha del indicador.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Estando de acuerdo con la indicación realizada por el Informe de Auditoría Interna, en 2016 y para la medición del indicador I.[PC 01.5]-18, se han considerado a las declaraciones modificativas, sustitutivas o complementarias realizadas en el ejercicio de esta manera.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico de medición e incluido en el cuadro de histórico de cambios		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.		



<b>Código:</b>	<b>02-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Quejas/Sugerencias
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Para su consideración por la Unidad se sugiere una sistematización del tratamiento de la información directa de clientes/usuarios.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Nueva instrucción técnica elaborada en junio de 2016 y que será incluida en el próximo informe de seguimiento del proceso: <i>Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes</i> . Periódicamente, se recordará al personal del Servicio (última comunicación: el 20 de enero de 2017).		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Comprobada la elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	<b>03-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Instrucciones técnicas
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	La «IT.[PC 01.22]-03 Procedimiento vía de apremio» se refiere al mismo procedimiento que la «IT.[PC 01.04]-02 Fiscalización plena a posteriori», del Servicio de Control Interno. Se deja a consideración de ambas Unidades la adopción de alguna medida al respecto		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En el próximo informe de seguimiento del proceso se estudiará con el Servicio de Control Interno si se realizada alguna modificación al respecto.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Verificada elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	<b>04-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Formatos.
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Se recomienda que la codificación de los formatos publicados sea coincidente con la incluida en el Manual de Procesos.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Realizado en 2016. Como puede comprobarse en la página web del Servicio ( <i>Solicitudes y Formularios</i> ), la codificación de los formatos coincide con la incluida en el Manual del Proceso PC01.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Verificada revisión codificación. En web		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada consideración e implantación.		

<b>Código:</b>	<b>05-2016-AIS</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
----------------	--------------------	--------------------	-----------



<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal	
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos	
<b>Descripción:</b>	Se evidencia un incremento de la participación respecto a la encuesta anterior que, sin embargo, no alcanza el óptimo técnico, por lo que se deja a consideración de la Unidad el análisis de acciones orientadas al aumento de la participación o el uso de otras técnicas para el seguimiento de la percepción del cliente.	
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En la encuesta del año 2016, realizada en el mes de julio, se evidencia un aumento de la participación, superando ampliamente el número óptimo de encuesta recibidas. Todo ello fruto de la revisión realizada en la muestra de proveedores y en la insistencia a los responsables de gestión en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la mejora continua. Con ello, se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión.	
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Se verifica el incremento de la participación en las encuestas tras la revisión realizada.	
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificación en Control y sistema de encuestas del SIGC-SUA.	

<b>Código:</b>	<b>06-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Indicador
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	En relación con el indicador I.[PC 01.231]-09 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha, se observa que en el cómputo del mes de enero no se ha considerado ninguna factura para su pago, por lo que se recomienda que se revise la medición de este indicador.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Consideramos correcta la observación por lo que incluimos el cómputo del mes de enero en la medición del indicador para 2016.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico en la medición de esta ciclo e incluido en el cuadro de histórico de cambios		
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.		

<b>Código:</b>	<b>07-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	Los resultados de las encuestas de Satisfacción general se vieron en la auditoria interna de seguimiento realizada en septiembre. Entonces se evidenció un incremento de la participación respecto a la encuesta anterior que, sin embargo, no alcanza el óptimo técnico, por lo que se deja a consideración de la Unidad el análisis de acciones orientadas al aumento de la participación o el uso de otras técnicas para el seguimiento de la percepción del cliente.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	En la encuesta del año 2016, realizada en el mes de julio, se evidencia un aumento de la participación, superando ampliamente el número óptimo de encuesta recibidas. Todo ello fruto de la revisión realizada en la muestra de proveedores y en la insistencia a los responsables de gestión en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la		



	mejora continua. Con ello, se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión.
<b>Resultados de seguimiento:</b>	Aplicado el ajuste técnico de medición e incluido en el cuadro de histórico de cambios
<b>Verificación, si procede:</b>	Verificada.

<b>Código:</b>	<b>08-2016-AIA</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuestas postservicio
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica y Fiscal		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción:</b>	No se realizan encuestas post-servicio, se recomienda, a consideración de la Unidad, desarrollar esta u otras herramientas de retroalimentación de los grupos de interés del proceso PC01 que permita disponer de información de los mismos como mecanismo de mejora continua.		
<b>Actuaciones realizadas:</b>	Teniendo en cuenta la encuesta que ya se realiza, así como la nueva IT elaborada en el Servicio para el tratamiento tanto de sugerencias como de cualquier otra información recibida de forma directa de los clientes, no se considera necesario realizar además una encuesta post-servicio.		
<b>Resultados de seguimiento:</b>	No se estima necesario por la Unidad por considerar suficiente la nueva instrucción técnica		
<b>Verificación, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	01-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC. 01.23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisión del actual sistema de indemnización por desplazamiento del personal externo a la UJA (bolsa de viaje)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Su utilización no se ajusta en su totalidad a la legalidad vigente		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Ajustarlo a la legalidad vigente		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios del Servicio		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio y Jefe de Sección de Gestión del Gasto		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación de la mejora en los tres primeros meses del año		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	dic-15	<b>Finalización:</b> mar-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Revisión realizada. Adaptación a la legalidad fiscal vigente de todo el personal externo permitiendo además que, los gastos justificados dentro de los límites establecidos, no sean considerados como rendimientos del trabajo para éstos. Con la modificación de las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria incluidas en el Presupuesto de 2016 (diciembre de 2015), iniciamos su revisión, adaptando escrupulosamente nuestra normativa a la legalidad fiscal vigente. De ello se informó a los responsables de gestión el 21 de diciembre, una vez aprobado el Presupuesto. El 12 de enero se vio en reunión con el personal del Servicio de Asuntos Económicos (acta) y el 14 de enero se incluyó esta modificación en las "preguntas frecuentes" del Servicio de Control Interno. El nuevo formulario de "bolsa de viaje" se adaptó y comunicó el día 18. Llegadas las primeras liquidaciones y después de varias reuniones con el Servicio de Control Interno, se acordó el contenido correcto de la modificación y la interpretación práctica de la misma (marzo 2016), cumplimiento con el plazo de previsión de resultados. Finalmente y para facilitar aún más su puesta en práctica, a raíz de una sugerencia se modificó nuevamente el formulario, lo que se comunicó al personal el 21 de junio.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica la Revisión del actual sistema de indemnización por desplazamiento del personal externo a la UJA (bolsa de viaje)		

<b>Código:</b>	02-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC. 01.22 Gestión del Ingreso. PC. 01.23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
<b>Causa para su implantación:</b>	Una vez puesta en marcha la recepción centralizada de facturas electrónicas, el siguiente paso sería su descentralización de forma similar a lo realizado con las facturas ordinarias		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2016	<b>Finalización:</b> 31/12/2016



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han realizado diversas pruebas en el seno de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuesto consistentes en la tramitación de la factura electrónica por un grupo de usuario no centralizado, con la versión 9 de la aplicación de gestión económica. Aunque el resultado ha sido positivo, la aplicación económica en su nueva versión 10, que será instalada en la UJA a principios de marzo de 2017, va a cambiar el tratamiento de los usuarios y grupos de usuarios. Por ello a partir de esa fecha volveremos a realizar las pruebas, para comprobar su viabilidad y, en caso positivo, se implantara en 2017 (nueva propuesta de mejora para 2017).
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica que se avanzado y realizado pruebas técnicas para la Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica, cumpliendo el alcance de la mejora. Se mantiene la previsión de implantación definitiva en 2017. Valorar con la Unidad la continuidad de la acción de mejora para el siguiente ciclo.

<b>Código:</b>	03-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Sistematización Información directa de clientes.
<b>Proceso:</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Sistematización del tratamiento de sugerencias y otra información directa de clientes		
<b>Causa para su implantación:</b>	Sugerencia de auditoría interna de 15 de septiembre de 2015		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Según nos decía la auditoría interna: "se evidencia el interés del SAE por atender las sugerencias y otra información directa de clientes, si bien cabría sugerir, para su consideración, una sistematización de su tratamiento". El objetivo de la mejora consistirá en dejar constancia de todo esto		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable de implantación:</b>	El Jefe de Servicio y los Jefes de Sección		
<b>Previsión de resultados:</b>	Sistematización de la recogida, tratamiento y mejoras derivadas de sugerencias y otra información directa de clientes		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-16	<b>Finalización:</b> jun-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Nueva instrucción técnica a incluir en el próximo informe de seguimiento del proceso: <i>Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Verificada elaboración. Aplicación Prevista para próximo informe.		

Además de las acciones de mejora propuestas en el informe de 2015, se han realizado las siguientes mejoras por el Servicio de Asuntos Económicos sobre la información directa obtenida de los clientes:



<b>Información directa de clientes.</b> <b>Descripción de la información obtenida</b>	<b>Canal de Entrada</b> (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	<b>Valoración por la Unidad</b>	<b>Mejoras realizadas</b>
<p>Comentario realizado por un proveedor: <i>"Aún queda mucho por mejorar, dependiendo del departamento, unos son muy eficientes y otros brillan por su ausencia. Personalmente estoy esperando un pago desde septiembre 2014 de la Escuela Politécnica, tras personarme allí, y poner varias reclamaciones aún no he recibido el pago"</i>.</p>	<p>Encuesta satisfacción clientes</p>	<p>Para que podamos actuar y no se retrase el procedimiento, consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso en la tramitación de las facturas superior a la media.</p>	<p>Se realizan comparaciones entre la fecha de entrada en registro administrativo y la fecha de emisión de las facturas. Cuando encontramos una excesiva diferencia, se realiza un estudio de la unidad administrativa que puede terminar en una llamada de atención. Éste ha sido el caso de la unidad mencionada por el comentario recibido.</p>
<p>Comentario de mejoras propuestas por varios proveedores: <i>"Consultas online con Certificado Digital sobre el estado de las facturas".</i> <i>"Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están tramitadas y la fecha aproximada de pago)"</i>.</p>	<p>Encuesta satisfacción clientes</p>	<p>Nos parece interesante esta posibilidad porque, aparte de que los proveedores estarían mejor informados, el personal de los Servicios recibirían igualmente un menor número de consultas.</p>	<p>Actualmente, todos los proveedores disponen ya de esta posibilidad a través de la plataforma FACE. Por ello, fomentamos el uso de la factura electrónica entre los proveedores. En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está igualmente disponible a través de Universidad Virtual.</p>
<p>El ingreso del importe correspondiente a una fianza por parte de un alumno, ha generado comisiones bancarias.</p>	<p>Queja del alumno y comunicación del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</p>	<p>Consideramos importante proponer alguna solución a este tema.</p>	<p>Tratado este tema con Caja Rural nos proponen lo siguiente: tramitar los ingresos mediante transferencia electrónica siempre que se pueda y, para el caso de tener que realizar un ingreso en efectivo (para éste u otros temas), generar por nuestra parte una carta de pago que será presentará en la Caja en el momento del ingreso.</p>
<p>Comentario de un responsable de gestión: en mi opinión, el formulario de Bolsa de Viaje podría mejorarse, pues se presta a confusión, como la que ya hemos tenido entre vuestro servicio y yo (me han devuelto la bolsa de viaje y nos hemos tenido que llamar varias veces, porque su comprobación no es fácil tal y como está</p>	<p>Correo electrónico recibido</p>	<p>Consideramos que, con ésta aportación, se mejora el impreso de Bolsa de Viaje.</p>	<p>Teniendo en cuenta su sugerencia y conforme nos indica (<i>Creo que debajo de las filas de "Alojamiento", "Locomoción" y "Manutención" debería ir el total de la suma (antes de las retenciones), que es lo que hay que poner en el expediente y no aparece en ningún lado del impreso</i>), hemos actualizado el formulario de Bolsa de Viaje.</p>



el formulario)...			
-------------------	--	--	--

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes		
Equipo de Proceso	3 (Jefes de Servicio de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos)		
Comité de Calidad del Servicio de Asuntos Económicos	12 personas (todos los integrantes del SAAEE)		

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.5 Fiscalidad		
Descripción de la mejora	Realización de las declaraciones fiscales de IVA en el sistema informático Universitas XXI-Económico		
Causa para su implantación	Desde siempre, las declaraciones de IVA se han realizado de forma manual, cogiendo los datos necesarios del sistema informático y adaptándolos a nuestra forma de gestión. Sin embargo y puesto que el sistema lo realiza desde hace tiempo, se pretende en este ejercicio abordar su mecanización, adaptando nuestra gestión al sistema informático, y no al revés, para que éste disponga de todos los datos necesarios para su elaboración		
Objetivos de la mejora	Elaboración mecanizada de las declaraciones de IVA en el sistema informático Universitas XXI-Económico, aprovechando la funcionalidad y la fiabilidad que el mismo nos proporciona		
Recursos previstos	Los propios del Servicio		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio y de Sección de Gestión del Gasto		
Previsión de Resultados	Elaboración mensual/anual de las declaraciones de IVA del ejercicio 2017 de forma mecanizada		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo		
Descripción de la mejora	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
Causa para su implantación	Una vez puesta en marcha la recepción centralizada de facturas electrónicas y realizada la prueba piloto en 2016 (propuesta de mejora 2016), el siguiente paso sería su descentralización de forma similar a lo realizado con las facturas ordinarias y como estaba previsto en la anterior propuesta de mejora		
Objetivos de la mejora	Eliminación de intermediarios y agilización del pago de las facturas		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y		



	Presupuestos
Previsión de Resultados	Implantación definitiva en 2017
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		
Descripción de la mejora	Firma digital de documentos contables		
Causa para su implantación	Todos los documentos contables que se elaboran (unos 40.000 al año) han de ser firmados, en su mayoría, tanto por el Gerente como por los Jefes de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos		
Objetivos de la mejora	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Implantación definitiva en 2017		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo		
Descripción de la mejora	Estudio de la elaboración de un indicador que mida el desempeño del proceso de pago directo de devoluciones, en relación con los atributos de calidad que puede requerir el cliente. En tal caso, habría de considerarse la participación del Servicio de Gestión Académica		
Causa para su implantación	Recomendación de la auditoría interna		
Objetivos de la mejora	Mejora de la calidad en el pago de las devoluciones		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios		
Responsables de implantación	El Jefe de Servicio de Asuntos Económicos y el de Sección de Gestión Económica del Gasto		
Previsión de Resultados	Estudio realizado en 2017 y, si se estima oportuno, inclusión del nuevo indicador en el informe de seguimiento de 2017 a realizar en 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general con los usuarios		
Causa para su implantación	B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad, de este informe		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y		

	Presupuestos
Previsión de Resultados	Implantación para la encuesta de 2017
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	<b>Año</b>	2017
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Establecer un sistema de difusión del contenido de las distintas instrucciones técnicas de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos que figuran en el proceso PC 01		
Causa para su implantación	Desconocimiento entre el personal del contenido de las numerosas instrucciones técnicas del PC 01 ya que éste no figura en la documentación del proceso		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer al personal de la UJA y especialmente al de los Servicios económicos el contenido de las distintas instrucciones técnicas del PC 01; ello facilitaría evitar su duplicidad (ver la mejora 03-2016-AIS propuesta por la auditoría interna) y, en su caso, también su actualización		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Implantación en 2017		
Grado de prioridad	Media		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

En este ejercicio, el Servicio de Asuntos Económicos no propone ningún objetivo de calidad del SIGC-SUA o de mejora de su gestión.

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas (nueva)
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución
Descripción	IT.[PC 01.2]-03 Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes
Justificación/Objetivo	Aunque el tratamiento de quejas y sugerencias se encuentra ya regulado de forma general en la UJA a través del buzón específico de quejas y sugerencias centralizado en el Servicio de Información y Asuntos Generales, es innegable que en el trato diario con proveedores y otros usuarios del Servicio se recibe mucha información que no queda recogida en el mismo

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas (nueva)
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

	PC 01 231 Pago Directo
<b>Descripción</b>	IT.[PC 01.231]-04 Pagos Moneda Extranjera
<b>Justificación/Objetivo</b>	Recoge las peculiaridades de los pagos al extranjero, denominados tradicionalmente en el Servicio como de moneda extranjera

<b>Unidad</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (nueva)
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 5 Fiscalidad
<b>Descripción</b>	IT.[PC 01.5]-02 Declaración Alcoholes
<b>Justificación/Objetivo</b>	Recoge las peculiaridades de la declaración a realizar a la Agencia Tributaria por el consumo de alcoholes para docencia e investigación

<b>Unidad</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (modificación del contenido)
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 22 Gestión del Ingreso
<b>Descripción</b>	Modificación IT.[PC 01.22]-03
<b>Justificación/Objetivo</b>	Se hace constar en dicha instrucción técnica que ésta figura, en los mismos términos, en la IT.[PC 01.04]-02 <i>Fiscalización plena a posteriori</i> del Servicio de Control Interno

**\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

#### **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 que intervienen en el mismo, 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, salvo uno en el Servicio de Contabilidad y Presupuestos por un solo día y por un motivo concreto). En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción y, en comparación con ejercicios anteriores, se puede hablar de mayor participación. 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 de quejas presentadas.

Respecto al I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores*, que es uno de los indicadores más importantes del proceso ya que es obligado publicitarlo por Ley, hemos obtenido un resultado en este indicador de -7 (23 días) que, aunque bastante mejor de lo exigido legalmente por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera (30 días), como dice el Servicio de Contabilidad y Presupuestos en su informe, *se aprecia un deterioro en su tendencia respecto al ciclo pasado y para combatirlo durante el próximo ciclo de gestión seguiremos avanzando en la extensión de la facturación electrónica* (en parte también explicable, como se ha indicado anteriormente, por haber pasado de su cálculo manual a realizarlo automáticamente a través de la aplicación informática Universitas XXI-Económico lo cual introduce algunas variables más).

Las propuestas de mejora que se incluyen en los distintos Informes *son el resultado del análisis que se realiza en las reuniones de los equipos de calidad de los Servicios* (como señala el Servicio de Control Interno) de toda ésta información y su intención es profundizar aún más en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes/usuarios.

Consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, han sido 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 y -como se indica en el Informe de Seguimiento del Servicio de Control Interno- *se han desarrollado en los Servicios distintas actividades relacionadas con las recomendaciones de las auditorías*. La pasada recepción en 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.

Finalmente y como señala el Servicio de Control Interno, *es de destacar que existe una continuidad en el esfuerzo realizado por parte de los responsables de las distintas Unidades y Servicios de la Universidad, con una mejora continua, que ha supuesto una importante desviación a la baja de las deficiencias en los ejercicios analizados, así como del esfuerzo realizado por parte de este Servicio cada año*. Así como, que éste Servicio Interno participó en la "Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016", obteniendo el "Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto" el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, reconocimiento institucional que ha supuesto una gran satisfacción para las personas que integran el Servicio, constatándose la contribución de éste a la calidad e innovación, impulsando a la mejora continua de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, potenciando la generación y difusión de conocimientos de las actividades y prácticas que inciden en una gestión excelente.