



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

## PC 01 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: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 6/3/2017	<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	Cumpli_ miento 2016
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	11/12/2015	13/12/2016	<= 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	17/12/2015	21/12/2016	<= al 1 de enero del año X+1	Cumplido
PC01	I.[ PC 01.21]-03	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	SCPR	98.74	99.58	99.58	99,38	99,27	99,13	99,37%	>= 90%	Cumplido
PC01	I.[ PC 01.21]-04	Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	SCPR	21.0	21.0	19	19	18,00	18	16	<= a 23 expedientes	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 01.231]-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
PC01	I.[PC 01.3]-10	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	26/05/2015	17/06/2016	<= al 16 de junio del año X	Incumplido
PC01	I.[PC 01.3]-11	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	0	0	<=1	Cumplido
PC01	I.[PC 01.6]-18	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	100,00	100,00	>= 90%	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 Felicitaciones
SCPR	PC01	-	-	-	-	-	-	5

### 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-SCPR](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

### 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

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

Como puede observarse en la medición de los indicadores de los objetivos del año 2016, se ha cumplido todos los objetivos salvo el I.[PC 01.3]-10 por un solo día, con lo que se consigue mantener una tendencia muy positiva iniciada en 2011. Este pequeño incumplimiento se debe a que este año se han formulado las cuentas anuales de la UJA en base a un nuevo Plan General de Contabilidad Pública a raíz de las recomendaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía, las consecuencia de este incidencia ha sido que el proyecto de las Cuentas Anuales de 2015 de la UJA la hemos puesto



a disposición de la Gerencia un día después del objetivo marcado.

En suma los resultados alcanzados evidencia la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos. Evaluando la tendencia de estos resultados y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna para el próximo ciclo de gestión se van a elevar al alza los objetivos de los indicadores I.[ PC 01.21]-03 y I.[PC 01.6]-18. A pesar de que el objetivo del indicador "Período medio de pago a proveedores" se cumple, se aprecia un deterioro en su tendencia respecto al ciclo pasado motivado por el mayor número de facturas de este ejercicio con respecto a los anteriores (incremento del 4,3% respecto a 2015) y otros factores organizacionales del Servicio, para combatirlo durante el próximo ciclo de gestión seguiremos avanzando en la extensión de la facturación electrónica.

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

**Encuesta de satisfacción clientes/usuarios:** Con carácter general se aprecia un mantenimiento de una alta satisfacción global en la encuesta de julio de 2016 (96,51% en julio 2016), sosteniendo como en años anteriores unos altos niveles (95,83% en 2015, 100% en 2014, 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 95,24% respecto a la gestión técnica y administrativa del gasto y pago, así como del 95,31 % 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 ha cumplido lo apuntado en los informes de años anteriores, se ha incrementado sustancialmente las encuestas contestadas al pasar de 19 y 48, en 2014 y 2015, respectivamente, a 88 en 2016, superando ampliamente el "número óptimo de encuesta recibidas" fijado en 57. Todo ello es 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 lo que se ha conseguido duplicar la respuesta tanto de proveedores como de responsables de gestión. Pero como apuntábamos el año pasado consideramos que se podría realizar alguna actuación desde la UJA de cara a aumentar más 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. Fruto de estas aportaciones de los usuarios se ha rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito en 2014 con efectos en 2015, el procedimiento de Anticipo de remanentes de crédito en 2015 con efectos en 2016 y se tiene en cuenta los comentarios de los clientes para realizar mejoras.

**Encuesta de clima laboral:** Destacar en primer lugar la participación en esta encuesta de todos los integrantes del SCPR, salvo una persona que estaba de baja y no sustituida, 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 2015, el personal está plenamente satisfecho en los siguientes seis bloques: desempeño del puesto de trabajo, participación, relaciones internas de trabajo, comunicación para el desarrollo del trabajo y evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio. En los resultados de 2015 se aprecia una menor satisfacción en el bloque de promoción y desarrollo de carrera al obtener un grado de insatisfacción del 50%, obteniéndose en la pregunta 33 "Facilidades y apoyo proporcionados por la Universidad para la promoción profesional" el mayor nivel de insatisfacción de la encuesta al alcanzar el 75% de los encuestados, los siguientes bloques con una mayor insatisfacción son: el de recompensas, reconocimientos y atención a las personas con una insatisfacción del 15%, el de condiciones para el desarrollo del trabajo del 12,82%, el de opinión general sobre la encuesta del 12,50%, el de formación/evaluación con el 7,14%, el de opinión general sobre la institución y el servicio con el 3,64% y el de valoración general con el 2,50%. Los trabajadores reclamaban como condiciones a mejorar la climatización, insonorización e iluminación de las instalaciones del Servicio, así como la falta de fuentes de agua en el área económico-patrimonial.

Con respecto a la evolución de la encuesta de opinión y satisfacción del personal del SCPR de los años 2009, 2011, 2013 y 2015 se aprecian una tendencia de mantenimiento de altas tasas de satisfacción e incluso de mejora. Sólo disminuyen ligeramente la satisfacción en cuatro bloques: condiciones para el desarrollo del trabajo, promoción y



desarrollo de carrera, valoración general y opinión general sobre el servicio.

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 2016 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.

Se realiza la gestión de la información directa de clientes obtenida a través de los distintos mecanismos de retroalimentación. Dicha gestión realiza una valoración en relación al proceso y concluye, en su caso, con la identificación e implantación de mejoras.

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

Los resultados de las encuestas de satisfacción las publicamos en el siguiente enlace de la página web del Servicio:

<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/secontab/calidad>

Se publican las dos últimas disponibles para que se puedan hacer comparaciones y ver las tendencias.

Junto con el Servicio de Asuntos Económicos durante 2017 estableceremos un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general.

### **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.**

Para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios, el SCPR establece como objetivo que prevé alcanzar en el ciclo de gestión 2017 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de  $\geq 85\%$  y media de satisfacción  $\geq 3,90$ .





**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).**

Valoramos muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo. Destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Además disponemos en la fase de planificación del Plan operativo anual del Servicio, en el que se establecen los objetivos funcionales de la Unidad, alineados con las directrices y estrategias, en dicho documento quedan integrados los objetivos, mejoras e indicadores del Proceso. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio.

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

<b>Código:</b>	05-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Instrucciones Técnicas.
<b>Proceso:</b>	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Descripción:</b>	Ir completando las instrucciones técnicas		
<b>Causa:</b>	Creemos que deberíamos centrarnos en completar las instrucciones técnicas que no afecta directamente a los usuarios (estas ya están realizadas y publicadas) sino al trabajo que se desarrolla internamente en el PC01		
<b>Objetivo:</b>	Mejora de procedimientos mediante la sistematización de las tareas		
<b>Recursos:</b>	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable:</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Realización de al menos 2 nuevas instrucciones técnicas		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	abr-16	<b>Finalización:</b> ene-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han realizado las siguientes dos nuevas instrucciones técnicas que se adjunta a este informe: IT.[PC 01.231]-04 GRABACIÓN DE LA NÓMINA IT.[PC 01.231]-05 GRABACIÓN DE LOS SEGUROS SOCIALES		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Se verifica la elaboración de las dos instrucciones técnicas para su inclusión en la documentación del proceso.		
<b>Código:</b>	06-2016	<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 Contabilidad y Presupuestos		



<b>Descripción:</b>	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
<b>Causa:</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:</b>	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		
<b>Recursos:</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsable:</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	sep-16	<b>Finalización:</b> dic-16
<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 implantará (nueva propuesta de mejora 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.		

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

Información directa de clientes. Descripción de la información obtenida	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad	Mejoras realizadas
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> .	Encuesta satisfacción clientes	Consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso superior a la media para podamos actuar y no se retrase el procedimiento	Se realizan comparaciones entre la fecha de entrada en registro administrativo y la fecha de emisión. Cuando hay excesiva diferencia se realiza estudio de la unidad administrativa, que puede terminar en una llamada de atención.
Comentario realizado por varios proveedores: <i>"Consultas online con Certificado Digital sobre el estado de las facturas"</i> .	Encuesta satisfacción clientes	Nos parece interesante porque aparte de que los proveedores estarían mejor informados nosotros recibiríamos un menor	Todos los proveedores disponen de esta posibilidad a través de la plataforma FACe. Por ello fomentamos el uso de la factura electrónica entre los proveedores.



“Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están tramitadas y la fecha aproximada de pago)”.		número de consultas.	En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está disponible a través de Universidad Virtual.
Plantea que sería muy útil que los responsables de los centros de gastos pudieran consultar en Universidad Virtual el estado de cuenta de ejercicios cerrados	Correo electrónico de responsable de centro de gasto	Consideramos muy acertada la propuesta, porque se amplía la consulta a los ejercicios cerrados y no sólo a los ejercicios abiertos. Los clientes disponen de más información.	Mejora realizada en el portlet “Estado de Cuentas de Unidades de Gastos”, sólo queda pendiente de instalar la nueva versión del portal que se realiza en el mes de marzo de 2017 coincidiendo con la instalación de la versión 10.4 UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO.
Solicitud por parte del Servicio de Informática y del Vic. TIC e Infraestructuras de la posibilidad de recuperar como descripción del justificante de gasto la descripción del expediente enlazado al justificante, tanto para las facturas electrónicas como las que no lo son.	Reunión Servicio de Informática, Vicerrectorado de TIC e Infraestructuras	Nos parece interesante la propuesta porque permite aumentar la automatización en la grabación y asegurar que la descripción del JG es relevante para los usuarios.	Mejora que se ha solicitado a Oficina de Cooperación Universitaria y que en estos momentos están llevando a cabo y esperamos poder implantar a lo largo de 2017 (quaterni EC-26200).
Comentarios de varios responsables de centros de gastos pidiendo que las orgánicas sin actividad de ejercicios anteriores no les aparecieran en el momento de realizar la consulta en Universidad Virtual.	Llamadas telefónicas y reuniones	Consideramos interesante la propuesta porque permite simplificar la búsqueda de las orgánicas por los usuarios, a la vez que aligeramos las estructuras presupuestarias.	Se han eliminado en la estructura presupuestaria de 2017 todas las orgánicas que no han tenido movimiento presupuestario en 2016.

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

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2016
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Comité de Calidad del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		9 personas (todos los integrantes del SCPR)	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo		



<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 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		
<b>Objetivos 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>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		
<b>Descripción de la mejora</b>	Firma digital de documentos contables		
<b>Causa para su implantación</b>	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		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación definitiva en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Descripción de la mejora</b>	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general a los usuarios		
<b>Causa para su implantación</b>	B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad, de este informe		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación para la encuesta de 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Descripción de la mejora</b>	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		
<b>Causa para su implantación</b>	Desconocimiento entre el personal del contenido de las numerosas instrucciones técnicas del PC 01 ya que éste no figura en la documentación del proceso		
<b>Objetivos de la mejora</b>	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		

<b>Recursos previstos</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Los Jefes de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Implantación en 2017		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		
<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
<b>Descripción de la mejora</b>	Ir completando las instrucciones técnicas		
<b>Causa para su implantación</b>	Completar las instrucciones técnicas para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada. Además de facilitar a los usuarios instrucciones que les guíen en su trabajo.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejora de procedimientos mediante la sistematización de las tareas		
<b>Recursos previstos</b>	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe de Servicio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Realización de al menos dos nuevas instrucciones técnicas		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

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

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

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

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (corrección error codificación y denominación)
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto
<b>Descripción</b>	IT.[PC 01.23]-02 CONSULTA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS
<b>Justificación/Objetivo</b>	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar la consulta de las facturas electrónicas.

Se adjunta fichero con la I.T.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (nueva)
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto
<b>Descripción</b>	IT.[PC 01.231]-04 GRABACIÓN DE LA NÓMINA
<b>Justificación/Objetivo</b>	Instrucciones para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada.

Se adjunta fichero con la I.T.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (nueva)
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto
<b>Descripción</b>	IT.[PC 01.231]-05 GRABACIÓN DE LOS SEGUROS SOCIALES
<b>Justificación/Objetivo</b>	Instrucciones para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada.

Se adjunta fichero con la I.T.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores: modificación valor objetivo
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.21.- Modificaciones presupuestarias
<b>Descripción</b>	Modificación del valor objetivo del I.[ PC 01.21]-03 desde >= 90% a >= 95%.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Evaluando la tendencia los resultados de este indicador y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna para acercar los objetivos planificados a la capacidad.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores: modificación valor objetivo
<b>Proceso/s</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6.- Información/Documentación presupuestaria, contables y fiscal
<b>Descripción</b>	Modificación del valor objetivo del I.[PC 01.6]-18 desde >= 90% a >= 95%.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Evaluando la tendencia los resultados de este indicador y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna para acercar los objetivos planificados a la capacidad.

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

--