



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.

Elaborado por: Servicio de Asuntos Económicos	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio de Asuntos Económicos	Cargo: Gerente
Fecha: 09/04/2018	Fecha:

**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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-05	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	Trimestral	SAE	0.34	0	0	0	0	0	<= 10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-06	Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	Trimestral	SAE	0.18	0	20,2	36,49	40,01	18,70	NP	
PC01	I.[PC 01.231]-07	Período Medio de Pago a proveedores	Mensual	SAE/SCPR				-11,79	-7	-2	-5 días	Incumplido
PC01	I.[PC 01.231]-08	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	Mensual	SAE/SCPR	88.8	97,02	90,44	94,70%	96,60	96,96	>=80%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.232]-09	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción	Trimestral	SAE	0.55	0	0	3,21	1,83	5,61	<=10%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-16	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	Según obligación legal (mensual)	SAE	1.1	1,25	3,85	0	3,90	2,47%	<=10%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-17	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	Según obligación legal (mensual)	SAE	3.3	0	3,85	1,27	0	0	<=10%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	59,68	30,65	78,69	100	68,42	4,33	4,47	4,15	4,16	4,44	4,23	4,22	4,07	4,04	4,5
	Servicio de Asuntos Económicos															

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.

No procede.

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

No procede.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/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 96,96% de cumplimiento y mejorando algo los resultados del 2016. En este año, como los dos anteriores y a instancias de la auditoría interna, se continua incluyendo la documentación recibida entre el día 5 de diciembre 2016 y el 5 de enero de 2017 para obtener el indicador y que anteriormente no se tenía en cuenta, circunstancia que hay que apreciar para interpretar el histórico del indicador. También añadir que se ha continuado realizando en este ejercicio un mínimo de 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 el tiempo transcurrido hasta el pago y, por lo tanto, se da un mejor servicio y un mejor cumplimiento del indicador. Ver propuesta de mejora 2018.

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, aunque con un pequeño descenso en este ejercicio consecuencia de los cambios del personal responsable de su gestión a lo largo de 2017. Ver propuesta de mejora 2018.

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, similar -algo menor- al ejercicio pasado, con un porcentaje de incidencias del 2,47%. 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%, igual que el 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 informe de seguimiento de 2015: 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 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* y después de analizar y adaptar detenidamente su medición, nos encontramos con un 18,70% que contrasta con el 40,01% de 2016 y el 35,60 del 2015. Por este motivo y en cuanto al histórico, hay que tener en cuenta la adecuación del proceso de medición a lo estrictamente establecido en la ficha del mismo; realizada tanto en 2015 como para este ejercicio 2017, basada en el estudio del análisis de riesgos incluido en el informe de Auditoría Externa AENOR, de 20 de marzo de 2017, y en una antigua 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. Ver propuesta de mejora 2018.

Como puede observarse en la medición de los objetivos de los indicadores del 2017, se han cumplido todos a excepción del I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores*, por una desviación de 3 días; aunque el resultado obtenido mejora la exigencia legal.

El mencionado incumplimiento ya se apuntaba en el informe de seguimiento del año 2016, donde a pesar de que el objetivo del indicador se cumplía, se apreciaba ya un deterioro en su tendencia respecto al ciclo anterior, motivado por el incremento del número de facturas y por otros factores organizacionales de los Servicios.

Para combatirlo, hemos seguido avanzando en la extensión de la facturación electrónica (como se decía en el informe anterior). Aun así, y pese a la importante mejora de extender la factura electrónica, la situación ha seguido agravándose hasta febrero de 2018, comenzando a mejorar a partir de marzo de 2018, como puede verse en la siguiente tabla:



PERÍODO MEDIO DE PAGO DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES A PROVEEDORES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 9/2013, de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público, se pone en conocimiento general el período medio de pago a proveedores.

Atendiendo a los datos que reflejan nuestro sistema de gestión económica a fin de cada mes y teniendo en cuenta para su cálculo el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del período 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 (que mide el retraso en el pago de la deuda comercial en términos económicos) los datos indicativos son los que a continuación se exponen:

	abril-17	mayo-17	junio-17	julio-17	agosto-17	septiembre-17	octubre-17	noviembre-17	diciembre-17	enero-18	febrero-18	marzo-18
Período medio de pago (en días)	-6,00	-5,62	-4,62	-4,12	-4,19	-5,13	-3,07	-2,23	-2,15	-1,83	-1,79	-2,10

Si analizamos, en vez del dato acumulado de 12 meses, el dato del indicador de cada mes, observamos un deterioro significativo en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2017, mientras que a partir de noviembre de 2017 comienza a mejorar significativamente, volviendo a terreno negativo a partir de diciembre (con la excepción de enero por las vacaciones y el cierre del año) a raíz de las medidas adoptadas tras el seguimiento mensual de este indicador. Los datos mensuales puede observarse en la siguiente tabla:

PERÍODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 9/2013, de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público, se pone en conocimiento general el período medio de pago a proveedores.

Atendiendo a los datos que reflejan nuestro sistema de gestión económica a fin de cada mes y teniendo en cuenta para su cálculo el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del período 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 (que mide el retraso en el pago de la deuda comercial en términos económicos) los datos indicativos son los que a continuación se exponen:

	abril-17	mayo-17	junio-17	julio-17	agosto-17	septiembre-17	octubre-17	noviembre-17	diciembre-17	enero-18	febrero-18	marzo-18
Período medio de pago (en días)	-5,00	-5,64	-7,95	-4,69	19,24	16,02	11,85	0,27	-6,31	6,33	-6,07	-9,51

Las dos tablas anteriores están disponibles en el enlace:

<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/servaeco/periodo>

Como se ha señalado anteriormente, las causas que motivaron este incumplimiento del objetivo radican tanto en los cambios de personas en los puestos de trabajo del área como en el incremento constante del número de justificantes de gasto que cada año han de ser registrados, contabilizados y pagados, como se observa en la siguiente tabla, el incremento del año 15 al 16 fue del 6,66% mientras que del año 16 al 17 ha sido del 8,10%:

	Ultimo JG grabado	Varicación año anterior
Año 2015	31.233	
Año 2016	33.462	6,66%
Año 2017	36.411	8,10%

Todo ello motivó el análisis en el equipo de procesos del incumplimiento y de los riesgos derivados del mismo y la adopción de las medidas necesarias para su corrección.

Por último, señalar que la forma de medición de este indicador cambia en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modifica su forma de cálculo, con la entrada en vigor del Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que desarrolla la metodología de cálculo del período 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.

Recomendación de la auditoría interna: *Revisar, a la luz de la tendencia de los valores de los indicadores del proceso, la calidad de la información que proporcionan sobre su desempeño, desde un enfoque de mejora continua, ya no solo a los efectos de análisis de los valores objetivo, que se encuentra en proceso de mejora por el SAE, sino también de registrar otros aspectos de los resultados del propio proceso. A modo de ejemplo basta observar los datos del indicador I.[PC 01.22]-05 que evidencian el 100% de cumplimiento del objetivo marcado en los últimos cinco años. En este sentido, en*



este informe se incluye propuesta de mejora para la modificación -ya realizada anteriormente en algunos de ellos- de los indicadores mencionados.

Valoración de la auditoría interna: *Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento en general de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.*

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Con fecha 22 de septiembre de 2017, el Jefe de Servicio comunicó al personal del Servicio de Asuntos Económicos:

Os presento el resultado de la encuesta de satisfacción del personal de nuestro Servicio (adjunto).

Su utilidad consiste en identificar las áreas que inciden más significativamente en la satisfacción y motivación de las personas para poder actuar, diseñando y elaborando planes de mejora orientados a dar una respuesta a sus expectativas.

Visto el resultado, destacaría lo siguiente:

- **Descenso de la participación.** Con un 63,64% (7 de 11), bastante inferior a encuestas anteriores en las que se registraba una participación en torno al 100%.

- **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 bloques) de la media de la Universidad. En bloques como *desempeño del puesto de trabajo, condiciones para el desarrollo del trabajo, participación, relaciones internas de trabajo y comunicación para el desarrollo del trabajo*, bastante por encima de la media de la Universidad.

- Si observamos la evolución 2009/2017 de nuestro Servicio, vemos que ésta es muy positiva en casi todos los puntos, lo que me satisface mucho.

- Lo mejor: en primer lugar, lo relacionado con las *relaciones internas de trabajo* (con subida en el *grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo de la Unidad*) y la *comunicación para el desarrollo del trabajo* (con subida, principalmente, en la **adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la unidad**, en la *eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la unidad*, y en la **fluidez de la comunicación con los responsables de la unidad**), valoradas con más de 4,20; y, en segundo lugar, lo relacionado con el *desempeño del puesto de trabajo, condiciones para el desarrollo del trabajo* (con subida, principalmente, en los **recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos**), *participación y opinión general sobre el Servicio*, todas valoradas con más de 4. Por último, mencionar la mejora en la valoración de las *prácticas y métodos de organización, coordinación y comunicación de la documentación generada por la Unidad en materia de calidad* que pasa de 3,67 a 4,00, en esta última encuesta.

- Sin embargo, bajamos en:

- **Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo** (valorado con una media de 3,14).

- **Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo** (valorado con una media de 3,86 y siendo 3,94 la de la Universidad).

- Con respecto a la *promoción y desarrollo de la carrera*, se puntúa peor -como años anteriores y aunque nos situamos por encima de la media de la Universidad (3.02, con una media de la Universidad de 2.66)- las *facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional*, y mejor *las garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado*.

- *Recompensas, reconocimientos y atención a las personas* (3.50, UJA 3.36). Principalmente y como el año anterior, bajamos en los *reconocimientos no retributivos recibidos en la UJA*. Aunque mejoramos la valoración de las *retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con otras AAPP*, los *reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad* y los *permisos, licencias, vacaciones...*

- **Valoración general.** Con un descenso del 4,07 al 3,83 en esta última encuesta -del 3,67 al 3,20 en el *nivel general de satisfacción*-.

- En cuanto a la *evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del Servicio*, agradezco vuestra buena puntuación, en la línea de años anteriores y por encima de la valoración media en la Universidad.

Manteniendo un buen nivel en *accesibilidad, escucha activa, valoración de sugerencias propuestas, generación de confianza...*, lo cual es importante, y subiendo algo *respecto a la anterior en algunos puntos (como en comunicación de las estrategias y objetivos, referente de la cultura de la calidad, distribución del trabajo para garantizar la eficacia en la*



prestación del servicio, y fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio), aunque bajando algo en otros (como en motivar y facilitar la participación en actividades de mejora, impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y servicios prestados, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación, y reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio). Visto lo cual y tomado nota, intentaré mantener lo bueno y mejorar en lo posible lo no tanto.

Os pido que la veáis con detenimiento. Comentaremos, pensaremos qué acciones podemos tomar y recogeremos su análisis en el próximo informe de seguimiento de nuestro proceso PC01.

Gracias por vuestra participación y un saludo a tod@s.

De los resultados de la **encuesta de Satisfacción de Clientes/Usuarios 2017** y según el informe de auditoría interna realizado:

Se verifica la realización de la encuesta EG01_PC01_2017 (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos.

Se ha producido un descenso significativo en el índice de participación, respecto al año anterior (tasa 2016 100%, en 2017 68,42%), si bien los resultados no son representativos al no alcanzarse la tasa de respuesta sobre el número óptimo de respuestas recibidas, la valoración es positiva con una media en valor global de 4.37.

Hay que destacar la medida adoptada por el Área Económica de apoyo y asesoramiento técnico a los proveedores que desconocen el sistema de presentación de facturas electrónicas a través de la plataforma FACe, punto general de entradas de facturas electrónicas. Con esta medida intentan acelerar la implantación total del sistema de facturación electrónica, con las mejoras que para sus grupos de interés va a suponer en cuanto a transparencia y eficiencia en la gestión.

Recordar al respecto que en 2016 la tasa de respuesta sobre el número óptimo aumentó desde un 78,69% en 2015 a un 100%. En número de encuestas recibidas, pasamos de 48 en 2015, a 88. Resultados que se dieron después de modificar 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, y a recomendación de la auditoría interna realizada el 15 de septiembre de 2015. En 2017, sin embargo, se ha descendido bastante en el número de encuestas recibidas, volviendo a resultados anteriores a 2016.

En términos globales, el **nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios** ha evolucionado ligeramente al alta en el último ciclo, pasando en 2015, con el nivel del 95,83%, a un 96,51% en 2016 y a un 97,44 en 2017. Dato -a pesar de la baja en el número de respuestas- muy importante que demuestra que casi todos los encuestados perciben satisfactoriamente (un 92,31% entre bastante y muy satisfactoriamente) el servicio recibido. Igualmente, en cuanto al nivel de **satisfacción global sobre las mejoras percibas**, con un leve descenso en el año anterior, también se obtiene un muy buen resultado, un 97,22%, con aumento respecto al año anterior (92,41%).

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 3,3% (inferiores al 2016), dando cuenta del alto grado de satisfacción que perciben los encuestados al valorar la gestión. Todo ello, con la contrariedad del descenso 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. Así mismo, consideramos apropiado un nuevo análisis para conseguir mayor participación en la próxima encuesta e incluir en la próxima encuesta la recomendación de la auditoría interna: *a consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.*

En lo relativo a **las Quejas, sugerencias y felicitaciones**, aunque el Servicio no ha recibido ninguna 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 queja recibida en Gerencia y Secretaría General, en el mes de octubre, por un tema no atribuible a nuestro Servicio y con la siguiente contestación final de la Secretaria General: *...estaba segura que el retraso no estaba motivado por asuntos económicos, se con el rigor con el que trabajáis, por eso he querido aclarar la situación...*



Igualmente, en el mes de febrero se recibió por correo electrónico una queja de un PDI, respecto al tema de una comisión por ingreso en efectivo en Caja Rural ya tratado y resuelto en 2016 (ver informe 2016) y en la que manifestaba su preocupación por los alumnos de la UJA. A la misma, se le comunicó lo siguiente:

Buenas tardes, Rafael.

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 tu caso, desconozco el motivo del ingreso pero comprendo que te sientas molesto por ello.

Un saludo,

Por parte del Jefe de Servicio, se recuerda periódicamente a todo el personal la instrucción técnica para TRATAMIENTO EN EL SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS DE SUGERENCIAS Y OTRA INFORMACIÓN DIRECTA DE CLIENTES.

En este ejercicio y con se ha indicado anteriormente, hemos recibido dos **felicitaciones** en 2017: por la implantación descentralizada de la facturación electrónica y por su participación en el portal de transparencia de la UJA.

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

Para darle mayor publicidad, se han incluido en la página web de los Servicios los resultados de las encuestas de satisfacción (propuesta de mejora 05/2017). Es intención de nuestros Servicios incluir, igualmente, los análisis y las acciones que hayan sido realizadas consecuencia de las mismas, y que actualmente se incluyen en el Informe de Seguimiento del Proceso, con la finalidad de demostrar su utilidad.

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 2018 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 2017: (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 (casi todos), de quejas y sugerencias, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con una menor participación en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, bastante satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2017). Como nos indicó en su momento 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, como se ha comentado anteriormente y a pesar de que se han cumplido prácticamente todos los indicadores, el I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores* presenta una desviación de 3 días respecto al valor objetivo; aunque, es importante señalar, el resultado obtenido mejora la exigencia legalmente establecida y la tendencia ha cambiado en 2018; gracias al análisis realizado en el equipo de procesos del incumplimiento y de los riesgos derivados del mismo y por la adopción de las medidas necesarias para su corrección.

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/usuario@ y, no hay que olvidarlo, la del propio personal del Servicio. Es, así mismo, necesario seguir avanzando en este ejercicio 2018 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de Universitat XXI-Ec., el expediente electrónico –Ley 39/2015-, Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía, Sistema Inmediato de Información de la Agencia Tributaria, ...). 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 2018.

Por último y al respecto de las necesidades de los clientes/usuarios, señalar lo dicho en el informe de la última auditoría interna realizada:

Hay que destacar la medida adoptada por el Área Económica de apoyo y asesoramiento técnico a los proveedores que desconocen el sistema de presentación de facturas electrónicas a través de la plataforma FACe, punto general de entradas de facturas electrónicas. Con esta medida intentan acelerar la implantación total del sistema de facturación electrónica, con las mejoras que para sus grupos de interés va a suponer en cuanto a transparencia y eficiencia en la gestión.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	01-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.5 Fiscalidad		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción de la mejora:	Realización de las declaraciones fiscales de IVA en el sistema informático Universitat 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.		
Objetivo de la mejora:	Elaboración mecanizada de las declaraciones de IVA en el sistema informático Universitat XXI-Económico, aprovechando la funcionalidad y la fiabilidad que el mismo nos proporciona		
Recursos previstos:	Los propios del Servicio		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		



Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Aunque con la depuración mensual de numerosos errores del sistema, hemos adaptado nuestra gestión y conseguido realizar mensualmente y de forma mecanizada las declaraciones de IVA, así como aplicar la prorrata directamente a los centros de gasto afectados (importante), lo cual aporta mayor fiabilidad y coherencia con el SII (Suministro Inmediato de Información a la AEAT). Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada			

Código:	02-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo			
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos			
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			
Objetivo 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			
Responsable 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			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2017	Finalización:	31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Después de dar de alta en FAcE a todas las unidades administrativas de gestión, con fecha 21 de abril se comunica a todos los responsables de gestión de la UJA la intención de descentralizar, a partir del mes de mayo, la recepción de la factura electrónica. Se les adjunta procedimiento a seguir en su tratamiento e instrucción técnica. Así mismo, se fijan varias sesiones informativas que se realizan en el Área Económica para aquellos/as compañero/as que pudieran tener dudas al respecto. Después de varios meses, se comprueba la implantación y la efectividad del procedimiento de facturación electrónica descentralizado.			



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad
---	----------------------------

Código:	03-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01 2 Ejecución		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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		
Objetivo 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		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/04/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Se han tenido varias reuniones a través de web con OCU, empresa suministradora de la aplicación UNIVERSITAS XXI-EC., en los que se ha comentado el tema y realizado alguna prueba. Se ha optimizado el número y el orden de las firmas incluidas en los documentos para ir preparando la firma electrónica en cascada. Igualmente, se han detectado algunos problemas (actualización de software) para la utilización del portafirmas. Es nuestra intención, por su importancia cuantitativa, seguir con su estudio y, si fuera posible, su implantación en el próximo ejercicio.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

Código:	04-2017	Naturaleza de la mejora:	Nuevo indicador
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		



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		
Objetivo de la mejora:	Mejora de la calidad en el pago de las devoluciones		
Recursos previstos:	Los propios de los Servicios		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Estudiado en el ámbito del Servicio de Asuntos Económicos, se verifica en todos los casos la rapidez de su pago (en su gran mayoría, no transcurre más de una semana de su recepción, normalmente incluso bastante menos -algunas veces, el mismo día-). Por ello y en cuanto a la posible demora en su gestión por parte del Servicio de Gestión Académica, se propone a la auditoría interna que recomiende a éste Servicio tanto su medición, como la elaboración de dicho indicador.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No proceden actuaciones.		

Código:	05-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de encuestas
Proceso:	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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		
Objetivo 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		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		



Desarrollo temporal:	Inicio: 01/01/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	Para darle mayor publicidad, se han incluido en la página web de los Servicios los resultados de las encuestas de satisfacción. Es intención de estos Servicios incluir, próximamente, análisis y acciones que hayan sido realizadas (actualmente se incluyen en el Informe de Seguimiento) como consecuencia de las mismas, con la finalidad de demostrar su utilidad. Con fecha 26 de septiembre se comunica a los miembros del Servicio: (ver ficha siguiente).	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.	

Código:	06-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de las instrucciones técnicas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de resultados:	Implantación en 2017		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio: 01/01/2017	Finalización: 31/12/2017	



<p>Descripción de resultados obtenidos:</p>	<p>Para conocimiento de todos los interesado/as, principalmente del Área Económica, se ha introducido una nueva pestaña en la página web del Servicio de Asuntos Económicos: <i>Instrucciones Técnicas</i>, donde se relacionan y documentan cada una de ellas y con acceso para todos los miembros del PAS. Con fecha 26 de septiembre se comunica a los miembros del Servicio: <i>...hemos introducido algunos cambios en nuestra web.</i></p> <p><i>A partir de ahora, podéis consultar las Instrucciones Técnicas que el Servicio de Asuntos Económicos tiene relacionadas en el Manual del Proceso PC 01. Sólo el PAS de la UJA puede acceder.</i></p> <p><i>Si en algún momento consideráis que éstas deban actualizarse, os agradecería me informaseis.</i></p> <p><i>Igualmente, en la pestaña de "Calidad" se han introducido las diversas encuestas de satisfacción realizadas a los clientes, para darles mayor publicidad.</i></p> <p><i>También tenemos intención de crear una zona privada en nuestra web, para recoger únicamente información del Servicio: instrucciones para las copias de seguridad, ... Posteriormente, se informó a los otros Servicios del Área y al de Control Interno.</i></p>
<p>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</p>	<p>Implantada en su totalidad</p>

Además de las acciones de mejora propuestas en el informe de 2016:

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	01-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	Se recomienda establecer un valor máximo para que las distintas áreas den la conformidad a la factura desde su entrada en registro y, conjuntamente, alguna medición respecto al grado de cumplimiento del mismo. Por lo general, es en este período donde podrían producirse desviaciones que retrasen el pago de la misma y afecten al período medio de pago.		
Actuaciones realizadas:	Con el nuevo Presupuesto se generaliza la factura electrónica y, con ello, se mecaniza su registro administrativo. Esto permite controlar automáticamente y desde los Servicios Económicos aquellas facturas más atrasadas que se encuentran pendientes de conformidad.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	02-2017	Naturaleza:	Riesgos
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		



Descripción:	Si bien el dato no depende directamente del Servicio, el indicador relativo a % de facturas excedidas del plazo máximo para recaudación ha pasado del 20% en 2015 al 40% en 2016.	
Actuaciones realizadas:	Debe haber un error, hemos pasado de un 36,49 a un 40,01%, similar. Como se indicó en el Informe de Seguimiento del 2015, la diferencia respecto al 20% del 2014 se debió a la adecuación del proceso de medición a lo establecido en la ficha del indicador. Para este ejercicio, incluso se prevé menor.	
Resultados de seguimiento:		
Verificación, si procede:	No proceden actuaciones	

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	01-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	<p>Revisión de la formulación o del valor del objetivo</p> <p>AIS: Considerar, si se confirma los datos en todo el ciclo, la revisión de la formulación o del valor del objetivo establecido por estar constatada la eficacia conseguida del proceso/servicio como se demuestra por el valor conseguido en la medición. (Indicadores especificados en informe detallado).</p> <p>I.[PC 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.</p> <p>I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.</p> <p>I.[PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.</p> <p>AIA: Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivo, en algún caso la capacidad está por encima de los objetivos que se planifican, indicando a la Unidad en este sentido, su valoración continua para, en su caso, modificarlos al alza.</p>		
Actuaciones realizadas:	En ejercicios pasados, ya se realizó una revisión a la baja de los objetivos de algunos de estos indicadores. No obstante, su modificación se tendrá en cuenta en el próximo Informe de Seguimiento del Proceso.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica en auditoría las actuaciones realizadas		
Verificación, si procede:	En proceso		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2017
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 2018.

Analizado el contexto (interno y externo) y realizada la gestión de riesgos y oportunidades, desde el Servicio de Asuntos Económicos establecemos las siguientes propuestas de mejora para 2018:

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto		
Descripción de la mejora	Creación de un grupo de trabajo para analizar el impacto en la UJA de la LCSP respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para implantar una solución y su envío a Gerencia.		
Causa para su implantación	Acción 3.1. análisis de riesgos 2018		
Objetivos de la mejora	Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Implantación 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Creación de un grupo de trabajo para elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación ante la Gerencia.		
Causa para su implantación	Acción 5.1 análisis de riesgos 2018		
Objetivos de la mejora	Comunicar a la Gerencia un análisis del impacto del actual reglamento de sustituciones y alguna propuesta al respecto.		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Presentación a la Gerencia en 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		



Descripción de la mejora	Firma digital de documentos contables. Continuar el estudio de la propuesta de mejora 03.2017 y, si fuera posible, de su implantación.
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 SIN FECHA PREVISTA
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
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	Adaptación de la IT.[PC 01.231]-01 Pagos Internacionales a los cambios introducidos por el SEPA (Área Única de Pagos en Euros) en las transferencias bancarias internacionales		
Causa para su implantación	Cambios introducidos por el SEPA (Área Única de Pagos en Euros) en las transferencias bancarias internacionales		
Objetivos de la mejora	Agilizar y normalizar la gestión de las transferencias internacionales que se realicen en euros y dentro del espacio SEPA		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos		
Responsables de implantación	El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos		
Previsión de Resultados	Implantación primer semestre 2018		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Revisión de la formulación o del valor del objetivo de los indicadores: I.[PC 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración. I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha. I.[PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción.		
Causa para su implantación	Recomendaciones auditoría interna y externa. Propuesta de mejora: 01-2017-AIS-AIA.		
Objetivos de la mejora	Los resultados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de determinados objetivos. Considerar, para el caso de que la capacidad esté por encima de los objetivos que se planifican, modificarlos al alza.		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos		
Responsables de implantación	El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos		
Previsión de Resultados	Modificación de indicador/es en el presente informe		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos	Año	2018
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Implantar los medios necesarios para el cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)		
Causa para su implantación	Decreto 75/2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración de la Junta de Andalucía (disposición adicional 1º)		
Objetivos de la mejora	Cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)		
Recursos previstos	Los propios del Servicio y del Servicio de Informática, así como con nuestro proveedor del sistema informático de gestión económica UXXI-Ec. (OCU)		
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
Previsión de Resultados	Cumplimiento en el primer semestre de 2018		
Grado de prioridad	Alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto
Descripción	Nueva IT: IT.[PC 01.23]-03 CONTRATOS MENORES
Justificación/Objetivo	Instrucciones necesarias para la correcta aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Formatos
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto
Descripción	Nuevo F: F.[PC 01.23]-06 INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD DE CONTRATO MENOR



Justificación/Objetivo	Formulario necesario para la correcta aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.22 Gestión del Ingreso
Descripción	Modificación el indicador: I.[PC 01.22]-05 <i>Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración</i> , para establecer, como compromiso, un plazo de elaboración de las facturas de 4 días.
Justificación/Objetivo	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto
Descripción	Modificación el indicador: I.[PC 01.231]-08 <i>Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha</i> , para establecer, como valor límite $\geq 80\%$ y como valor objetivo $\geq 87\%$.
Justificación/Objetivo	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto PC 01.232 Anticipo de Caja Fija
Descripción	Modificar el indicador: I.[PC 01.232]-09 <i>Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción</i> , para establecer, como valor límite $\leq 12\%$ y como valor objetivo $\leq 6\%$.
Justificación/Objetivo	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.22 Gestión del Ingreso
Descripción	Modificación denominación de la instrucción técnica <i>IT.[PC 01.22]-02 Procedimiento recaudación facturas por IT.[PC 01.22]-02 Procedimiento recaudación facturas/derechos</i>
Justificación/Objetivo	Ampliar la aplicación de la instrucción técnica a los derechos pendientes de recaudación
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	PC 01.22 Gestión del Ingreso. PC 01.23 Gestión del Gasto.

	PC 01.4 Control Interno. PC 01.5 Fiscalidad. PC 01.6 Información Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.
Descripción	Modificar Leg. Ex.17. [PC 01] por la nueva: Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)
Justificación/Objetivo	Cambio de Ley
Unidad	Servicio de Asuntos Económicos
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6 Información Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.
Descripción	Nueva Leg.Ex.54. [PC 01] Decreto 75/2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración de la Junta de Andalucía
Justificación/Objetivo	Nuevo Decreto de la Junta de Andalucía en el que se establece la creación del Censo Único de Obligaciones (CUO)

***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 del I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores* que presenta una desviación de 3 días respecto al valor objetivo; aunque, es importante señalar en éste, que el resultado obtenido mejora la exigencia legalmente establecida y que la tendencia ha cambiado en 2018; gracias al análisis realizado en el equipo de procesos del incumplimiento y de los riesgos derivados del mismo y por la adopción de las medidas necesarias para su corrección.

Respecto al citado indicador I. [PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores*, que es uno de los indicadores más importantes del proceso y que es obligado publicitarlo por Ley, también señalar que su forma de medición cambia en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modifica su forma de cálculo, al entrar en vigor el Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre.

Como se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y presupuestos, *evaluando la tendencia de estos resultados y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna del anterior ciclo de gestión se ha modificado al alza los objetivos de los indicadores I.[PC 01.21]-03 y I.[PC 01.6]-18*. Igualmente y por el mismo motivo, en el Servicio de Asuntos Económicos se han modificado los indicadores I.[PC 01.231]-08 y I.[PC 01.232]-09.

El Servicio de Control Interno señala en su informe que *la evolución observada en el valor obtenido en las distintas mediciones realizadas a lo largo del año 2017 del indicador "Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias", indican que, no supera el valor límite establecido para el mismo de menor o igual al 6%, produciéndose con respecto al primer trimestre del año, un incremento continuado del 1,08%, pasando de un 1,40% al 2,48% en el último trimestre del año, desviación a tener en cuenta, motivada por las sustituciones del personal producidas en los puestos relacionados con la gestión del gasto y como se ha indicado anteriormente, la implantación del nuevo sistema de facturación electrónica.*

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción, aunque con



menor participación en comparación con ejercicios anteriores. 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.

Como se indica en el Informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, *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 tienen en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras.* Así mismo, consideramos apropiado un nuevo análisis para conseguir mayor participación en la próxima encuesta (así lo considera también el Servicio de Control Interno) e incluir en la próxima encuesta la recomendación de la auditoría interna: *a consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.*

Indicar a este respecto que *el Servicio de Control Interno, estableció para este ciclo 2017 acciones de mejora, consistentes en adecuar los ítems de la encuesta, tanto a la actual oferta de servicios prestados a los usuarios, permitiendo su valoración y análisis, como, a los distintos instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, evitando la reiteración de preguntas.*

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 Económicos/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. Por ello, algunas de las mismas son de tratamiento conjunto por parte de éstos Servicios.

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. 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, *en base a los resultados obtenidos, podemos decir 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, procediéndose en el primer mes de cada ejercicio a la actualización, incorporación y mejora del portal "Preguntas Frecuentes" siendo el número de actualizaciones realizadas en 2017 de 34, en éstas se incorporan los cambios introducidos en la normativa del Presupuesto, siendo una herramienta con una triple finalidad, por un lado, como ayuda al usuario para el desarrollo de las tareas propias de la gestión y una posible mejora de la calidad, hecho este que se hace latente en el alto número de visitas realizadas en la página Web desde su implantación en 2009 de 66.836 visitas, lo que consideramos una cifra importante, dicha evolución es consecuencia de la demanda de información en situaciones de cambios y del nivel de especialización adquirido por los gestores de las Unidades de gasto, por otro lado, conseguir en la medida de lo posible la disminución del porcentaje de deficiencias en la tramitación de expedientes, hecho este que como se puede ver en el valor obtenido en el indicador se ha conseguido y por último, una disminución en el envío de encuestas post-servicio durante el 2017 con respecto a ejercicios anteriores, hecho este de gran importancia, al constatar la utilización de otra vía de información que el Servicio ha puesto a disposición de los usuarios en su página Web "Preguntas Frecuentes".*

Mencionar que el "Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto", participó en la "Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016", obteniendo el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, también fue premiada en la II Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria 2017, convocado por la Red Telescopi y el Club Excelencia en Gestión (CEG), siendo seleccionada como una de las tres mejores entre todas las presentadas a la convocatoria, por una veintena de universidades españolas.

