



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.

Elaborado por: Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Aprobado por: Gerencia
Nombre: S. Santiago Plaza Alarcón	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 16/04/2018	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 01.1]-01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	Anual	SCPR	13/12/2012	11/12/2013	11/12/2014	11/12/2015	13/12/2016	13/12/2017	<= 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.	Anual	SCPR	21/12/2012	19/12/2013	19/12/2014	17/12/2015	21/12/2016	20/12/2017	<= 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.	Trimestral	SCPR	99.58	99,38	99,27	99,13	99,37%	99,47%	>=95%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.21]-04	Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	Anual	SCPR	19	19	18,00	18	16	16	<= a 23 expedientes	Cumplido
PC01	I.[PC 01.231]-07	Período Medio de Pago a proveedores	Mensual	SAE/SCPR				-11,79	-7	-2	-5 días	Incumplido

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 01.231]-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 01.3]-10	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	Anual (por ejercicio o presupuesto)	SCPR	30/05/2012	28/05/2013	23/05/2014	26/05/2015	17/06/2016	05/06/2017	<= al 16 de junio del año X	Cumplido
PC01	I.[PC 01.3]-11	Número de salvedades, incertidumbres y limitaciones al alcance del informe anual de auditoría imputables al SCPR	Anual (por ejercicio o presupuesto)	SCPR	0.0	0	0,00	0	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.	Semestral	SCPR	100.0	93,75	100,00	100,00	100,00	100%	>= al 95%	Cumplido

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.



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 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
SCPR	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-SCPR](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:



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

Ya se apunta el mencionado incumplimiento en el informe de seguimiento del año 2016, donde mencionábamos que a pesar de que el objetivo del indicador "Período medio de pago a proveedores" se cumplía, se apreciaba un deterioro en su tendencia respecto al ciclo pasado motivado por el mayor número de facturas de este ejercicio con respecto a los anteriores y otros factores organizacionales del Servicio, para combatirlo durante el próximo ciclo de gestión seguiremos avanzando en la extensión de la facturación electrónica.

Pero peso al intento 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 significativa y 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>

Las causas que motivaron este incumplimiento del objetivo radican en los cambios de personas en los puestos de trabajo del área y 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 motivo que el equipo de procesos analizara este incumplimiento y los riesgos derivados del mismo, adoptando las medidas para su corrección.

Por último, señalar que la forma de medición de este indicador finaliza en marzo de 2018, 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, 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.

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 del anterior ciclo de gestión se ha modificado en 2017 al alza los objetivos de los indicadores I.[PC 01.21]-03 y I.[PC 01.6]-18.

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

Encuesta de satisfacción clientes/usuarios: Con carácter general se aprecia un mantenimiento de una alta satisfacción global en la encuesta de julio de 2017 (97,44% en julio 2017), sosteniendo como en años anteriores unos altos niveles (96,51% en julio 2016, 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.

Además se han cumplido los objetivos establecido para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: el SCPR estableció como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2017 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de $\geq 85\%$ (cuando el valor alcanzado en 2017 ha sido del 97;22%) y media de satisfacción $\geq 3,90$ (cuando el valor alcanzado ha sido del 4,50).

Resaltar el nivel de satisfacción alcanzado del 96,77% respecto a la gestión técnica y administrativa del gasto y pago, así como del 96,67 % 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 roto la tendencia creciente en las encuestas contestadas, al pasar de 19, 48 y 89, en 2014, 2015 y 2016 respectivamente, a 39 en 2017, alejándonos del "número óptimo de encuesta recibidas" fijado en 57. Por ello tenemos realizar una revisión de la muestra de proveedores (se ha pasado de 17 respuestas a 7) y en los responsables de unidades de gastos (se ha pasado de 54 a 22 respuestas), así como seguir insistiendo a los responsables de gestión (se ha pasado de 18 a 10 respuestas) en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la mejora continua. 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 seguir 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 2017, 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.

La menor satisfacción se obtiene en el bloque de promoción y desarrollo de carrera al obtener un grado de insatisfacción del 39,58%, tendencia que se mantiene de anteriores encuestas, aunque mejora respecto a 2015 (50%), obteniéndose en la pregunta 32 "Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad" y en la pregunta 34 "Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado" el nivel de satisfacción más bajo al alcanzar un 55,56% de los encuestados, los siguientes bloques con una mayor



insatisfacción son: el de formación/evaluación con el 14,93%, el de opinión general sobre la encuesta con una insatisfacción del 14,29%, el de valoración general con el 11,63%, el de condiciones para el desarrollo del trabajo del 10,64% y el de opinión general sobre la institución y el servicio con el 8,62%. 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, 2015 y 2017 se aprecian una tendencia de mantenimiento de altas tasas de satisfacción e incluso de mejora. Sólo disminuyen ligeramente la satisfacción en cuatro bloques: formación/evaluación, valoración general, opinión general sobre el servicio y opinión general sobre la encuesta.

Por último, al comparar los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS de la UJA con los resultados del personal del SCPR muestra un mayor nivel de satisfacción en todos los años y bloques a excepción de los bloques de promoción y desarrollo de carrera (salvo 2013 y 2017), valoración general (salvo años 2011, 2013 y 2015) y de opinión general sobre la encuesta, así como en el año 2009 en los bloques: Formación/evaluación, recompensas y Reconocimientos y atención a las personas.

Quejas y sugerencias y felicitaciones: Durante 2017 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 tres últimas disponibles para que se puedan hacer comparaciones y ver las tendencias. Además se publican en la página web las mejoras que se han ido realizando sobre la base a las encuestas de satisfacción y otros canales de información de los usuarios.

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 2018 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 2017: (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. 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 2017.



Código:	08-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 PC 01 231 Pago Directo Gestión del Gasto		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Descripción de la mejora	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica		
Causa para su implantación	Una vez puesta en marcha la recepción centralizada de facturas electrónicas y realizada la prueba piloto en 2016 (propuesta de mejora 2016), el siguiente paso sería su descentralización de forma similar a lo realizado con las facturas ordinarias y como estaba previsto en la anterior propuesta de mejora		
Objetivos de la mejora	Eliminación de intermediarios y agilización del pago		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de Servicio		
Previsión de Resultados	Implantación definitiva en 2017		
Grado de prioridad	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/03/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	<p><i>Se dieron de alta todas las unidades tramitadoras en FACe necesarias asociando cada una de ellas a un grupo de usuarios del sistema de gestión, después, 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.</i></p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		
Código:	09-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Descripción de la mejora	Firma digital de documentos contables		
Causa para su implantación	Todos los documentos contables que se elaboran (unos 40.000 al año) han de ser firmados, en su mayoría, tanto por el Gerente como por los Jefes de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos		
Objetivos de la mejora	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de Servicio		
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:	<p><i>Se han tenido varias reuniones a través de web con OCU, empresa suministradora de la aplicación UNIVERSITAS XXI-EC., en las 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 casacada. 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.</i></p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		



Código:	10-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de las encuestas
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Descripción de la mejora	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general a los usuarios		
Causa para su implantación	Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad, de este informe		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer a los usuarios los resultados de satisfacción de la encuesta general		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de Servicio		
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:	<i>Para darle mayor publicidad, se han incluido en la página web de los Servicios los resultados de las encuestas de satisfacción. Además el Servicio de Contabilidad y Presupuestos ha incluido en la página web las mejoras realizadas en el ciclo 2016 2017 como consecuencia de la información directa de los clientes, con la finalidad de demostrar su utilidad.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>Implantada en su totalidad</i>		
Código:	11-2017	Naturaleza de la mejora:	Difusión de las instrucciones técnicas
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Descripción de la mejora	Establecer un sistema de difusión del contenido de las distintas instrucciones técnicas de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos que figuran en el proceso PC 01		
Causa para su implantación	Desconocimiento entre el personal del contenido de las numerosas instrucciones técnicas del PC 01 ya que éste no figura en la documentación del proceso		
Objetivos de la mejora	Dar a conocer al personal de la UJA y especialmente al de los Servicios económicos el contenido de las distintas instrucciones técnicas del PC 01; ello facilitaría evitar su duplicidad (ver la mejora 03-2016-AIS propuesta por la auditoría interna) y, en su caso, también su actualización		
Recursos previstos	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Los Jefes de Servicio		
Previsión de Resultados	Implantación en 2017		
Grado de prioridad	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/05/2017	Finalización: 31/12/2015
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se ha actualizado y completado la página web del Servicio denominada "Instrucciones y Guías" donde alojamos las instrucciones técnicas del PC01 que elabora y mantiene el Servicio y que afecta a usuarios externos (se decide no alojar las instrucciones técnicas que no afecta a usuarios externos para no complicar su consulta). Por su parte, todas las instrucciones técnicas del Servicio están alojadas en el área privada.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>Implantada en su totalidad</i>		



Código:	12-2017	Naturaleza de la mejora:	Documentación del proceso (instrucciones técnicas).
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Descripción de la mejora	Ir completando las instrucciones técnicas		
Causa para su implantación	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.		
Objetivos de la mejora	Mejora de procedimientos mediante la sistematización de las tareas		
Recursos previstos	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio		
Previsión de Resultados	Realización de al menos dos nuevas instrucciones técnicas		
Grado de prioridad	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/05/2017	Finalización: 31/12/2017
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se han realizado dos nuevas instrucciones técnicas, una sobre tramitación de facturas electrónicas y otra sobre la consulta en avance del estado de ejecución del presupuesto de gastos. En el próximo informe de seguimiento del proceso se adjuntarán y codificarán de acuerdo con el PC01.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
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 2018.

En marzo de 2018 el Equipo de Calidad del Proceso PC 01 realizó el análisis de contesto interno y externo, así como la gestión de riesgos y oportunidades, dando lugar a las siguientes dos primeras propuestas de mejora para el siguiente ciclo:

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	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	Alta		

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	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 Contabilidad y Presupuestos	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 09.2017 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 Contabilidad y Presupuestos	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	PC 01	Año	2018
Unidad, si procede	Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Naturaleza de la propuesta	Acciones para incentivar la participación en las encuestas de satisfacción de los clientes/usuarios.		
Denominación	Acciones para incentivar la participación en las encuestas de satisfacción de los clientes/usuarios.		
Descripción	Consideramos que se podría realizar alguna actuación desde la UJA de cara a aumentar más la participación en las encuestas de satisfacción generales de los servicios y unidades, como podrían ser: sorteo de un viaje, fin de semana en un hotel, cena, etc. entre los participantes de la encuesta.		
Objetivo de la propuesta	Incrementar el nivel de cumplimentación de las encuestas de satisfacción de los usuarios/clientes.		

(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 Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas (nueva)
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto
Descripción	IT.[PC 01.23]-03 TRAMITACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS
Justificación/Objetivo	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar la tramitación de las facturas electrónicas.

Se adjunta fichero con la I.T.

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Instrucciones técnicas (nueva)
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6.- INFORMACIÓN/DOCUMENTACIÓN PRESUPUESTARIA, CONTABLE Y FISCAL.
Descripción	IT.[PC 01.6]-02 CONSULTA DEL ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO CORRIENTE.
Justificación/Objetivo	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar en UXX-Económico el informe de ejecución del presupuesto de gasto corriente.

Se adjunta fichero con la I.T.

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.23 Gestión del Gasto
Descripción	I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores
Justificación/Objetivo	Tras la entrada en vigor a partir del 1 de abril de 20128 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



	<p>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 sufre una adaptación la medición del período medio de pago a proveedores (PMP).</p> <p>En los próximos meses estudiaremos e implementaremos estos nuevos criterios para elaborar el PMP y remitiremos una modificación de este indicador.</p>
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Flujograma
Proceso/s	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.1 Presupuestación
Descripción	Adaptación del flujograma PC 01.1.- Presupuestación
Justificación/Objetivo	<p>A raíz del “protocolo para el despliegue anual de los objetivos estratégicos” se modifica el inicio del proceso presupuestario:</p> <p>En el primer rectángulo del “SCPR” eliminar la mención a “Fichas presupuestarias” y “Fichas presupuestarias sobre actuaciones y necesidades de los Órganos de Gobierno, Unidades y Servicios” por “Propuesta de estimación inicial del presupuesto previsto para el año 2018 con financiación propia de la UJA para las orgánicas gestionadas por los Órganos de Gobierno”.</p>

***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.