



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: Roberto J. Pastor Izquierdo	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio de Asuntos Económicos	Cargo: Gerente
Fecha: 25/03/2019	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-05	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	Trimestral	SAE	0	0	0	0	<= 10%	2,02	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-06	Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	Trimestral	SAE	20,2	36,49	40,01	18,70	NP	15,18	
PC01	I.[PC 01.231]-07 nuevo indicador	Período Medio de Pago a proveedores	Mensual	SAE/ SCPR					25 días	Abril = 6,86 días Mayo = 9,58 días Junio = 11,12 días Julio = 15,54 días Sept. = 14,69 días Oct. = 15,44 días Nov. = 17,82 días Dic. = 14,02 días	Cumplido
PC01	I.[PC 01.231]-08	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	Mensual	SAE /SCPR	90,44	94,70%	96,60	96,96	>=87%	94,58	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	3,21	1,83	5,61	<=6%	2,84	Cumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-16	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	Según obligación legal (mensual)	SAE	3,85	0	3,90	2,47%	<=10%	5,56	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-17	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	Según obligación legal (mensual)	SAE	3,85	1,27	0	0	<=10%	0	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)					2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
		2014	2015	2016	2017	2018										
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	30,65	78,69	100	68,42	100	4,47	4,15	4,16	4,44	4,03	4,22	4,07	4,04	4,5	3,88

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
SAE	PC01	-	-	-	1	100%	0,46	2

El Servicio de Asuntos Económicos ha recibido dos felicitaciones en 2018: por la actualización del Manual de Gestión del Gasto de la UJA y por el trabajo realizado para adaptar el SIGC_SUA a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Igualmente, se recibieron tres agradecimientos por la gestión y formación realizada.

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 2018/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 94,58 % de cumplimiento, algo menos que el 2017. En este año, como en anteriores y a instancias de la auditoría interna, se continua incluyendo la documentación recibida entre el día 5 de diciembre 2017 y el 5 de enero de 2018 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. En 2018, debido al reiterado cumplimiento del indicador en los últimos años y a recomendación de la auditoría, se redujo tanto su valor límite como su valor objetivo.

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, con una mejora en este ejercicio gracias a la estabilización del personal responsable de su gestión a lo largo de 2018. Así mismo en 2018, debido al reiterado cumplimiento del indicador en los últimos años y a recomendación de la auditoría, se redujo también significativamente tanto su valor límite como su valor objetivo.

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, algo mayor al ejercicio pasado, con un porcentaje de incidencias del 5,56%, pero inferior al valor objetivo determinado. 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 en años anteriores por la auditoría interna ("*...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*"). 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, aunque es algo mayor (2 %), éste no supera su valor objetivo (la tendencia sigue siendo positiva); igualmente, 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 en años anteriores, nos encontramos con un 18,44 %, similar al 18,70 % del 2017. 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 en 2015 y en 2017, basada en una Auditoría Externa AENOR 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. Así mismo en 2018, debido al reiterado cumplimiento del indicador I.[PC 01.22]-05 en los últimos años y a recomendación de la auditoría, se redujo el compromiso del mismo a 4 días.

En cuanto al **Pago directo a proveedores** y, en particular, al I.[PC 01.231]-07 *Período Medio de Pago a proveedores*, tenemos un valor de 14/15 días calculados según el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio (BOE número 184 de 30/07/2014) y según las últimas modificaciones de este indicador, por lo que se ha cumplido el compromiso



legalmente establecido y que, en nuestra Universidad tenemos aún más ajustado (25 días máximo). Si analizamos el dato del indicador de cada mes, observamos un deterioro significativo en el mes de agosto, consecuencia de las vacaciones de verano obligatorias para todo el personal. Por eso, en el indicador se señala en observaciones que *“El mes de agosto (vacaciones anuales) no se tendrá en cuenta para el cumplimiento de los valores objetivos y límite”*.

Es nuestra intención incluir en este informe un nuevo indicador (Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas) que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-07.

Por último y para el histórico de este indicador, señalar que su forma de medición cambió 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.

Según el informe de auditoría interna de fecha 13/02/2019, 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 de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

Con fecha 31 de agosto de 2018, el Jefe de Servicio comunicó al personal del Servicio de Asuntos Económicos el resultado de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios y se incluyó en la web del Servicio para su difusión.

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 asociada a la Unidad según planificación establecida, índices de participación, resultados obtenidos, y publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.*
- *Se valora positivamente las actuaciones llevadas por la Unidad para el impulso de la participación que posibilitado un incremento significativo en la tasa de respuesta, alcanzando el valor óptimo (100%).*
- *Los resultados de satisfacción registran tendencias negativas, con valores muy próximos a los valores objetivos, llegando incluso a posicionarse por debajo.*
- *Ante el riesgo de incumplimiento de los objetivos marcados, se recomienda que la que la Unidad indague en la posibles causas que han provocado el descenso de la satisfacción a fin de detectar posibles oportunidades de mejora y conseguir la recuperación del indicador.*

En términos globales, consideramos que el **nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios** sigue siendo muy positivo situándose en torno al 88% en la prestación de los servicios y en el 86% respecto a las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. Lógicamente, consideramos que un incremento significativo en la participación se puede traducir en una bajada de la media, particularmente en este año en el que se han incorporado a la gestión nuevas exigencias legales a proveedores, como la factura electrónica, y a responsables de gestión, lo relativo a contratos menores, que no han gustado demasiado a ambos colectivos. Así se manifiesta en algunos *¿qué mejoraría...* Pensamos que la generalización de la factura electrónica dará solución a la petición de más información pedida por los proveedores y que la implantación de un nuevo módulo de contratos menores podrá mejorar su gestión.

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) y aunque bajan respecto a ciclos anteriores, consideramos que se obtienen buenos resultados, con porcentajes de insatisfacción del 12% (6% en los ingresos), teniendo en cuenta lo anteriormente señalado: el aumento considerable del número de respuestas y las nuevas exigencias legales.



Para el ciclo de gestión 2018 no se ha considerado ningún cambio en el cuestionario, si bien se ha comunicado a Coordinación Técnica, siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, la intención de modificarlo para poder conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica.

En lo relativo a **las Quejas, sugerencias y felicitaciones**, aunque el Servicio no ha recibido ninguna queja 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 la siguiente sugerencia:

Buenos días; respecto de las indemnizaciones por razón del servicio previstas por el presupuesto para el año 2019 se incluye, como novedad, que "Cuando el vehículo utilizado sea una motocicleta, se abonará 0,078 euros/Km recorrido.". Para los coches prevé una indemnización de 0,19 euros/Km, es decir, que suponen que los gastos de las motos son inferiores en, aproximadamente, un 60% a los de los coches.

Mi sugerencia es que se realice un estudio algo más profundo del tema, porque los usuarios de motocicletas aptas para desplazamientos interurbanos sabemos de primera mano que los gastos de combustible y desgaste son, al menos, idénticos a los de los coches (de hecho las revisiones, mantenimientos y cambio de neumáticos se realizan de forma más frecuente que para éstos últimos, y ni mucho menos resultan más económicos).

Muchas gracias, y un saludo.

Contestación a la misma: *Estimado Alfonso, puesto que las normas para la ejecución del presupuesto del 2019 ya han sido aprobadas, me comprometo a tener en cuenta tu sugerencia para su estudio cuando realicemos las del 2020. Igualmente, le comunico tu sugerencia a la Gerencia para su conocimiento.*

Igualmente, a través del Defensor Universitario se recibió la siguiente consulta:

El viernes 7 de septiembre me cobraron en mi cuenta bancaria 9,68 euros, y el día martes 11 de septiembre 24,21 euros. En ambos pagos no viene ni un concepto por el que yo pueda saber a qué se deben esos recibos, así que supongo que tiene que ser algo relacionado con la oficina de antiguos alumnos o con el CEALM, ya que me hice la tarjeta para poder continuar con mis estudios de inglés.

Mi duda es que no sé dónde ir para que me puedan explicar a qué se deben esos pagos, porque por lo que tengo entendido, no hay ningún pago mensual para la tarjeta de antiguos alumnos.

Contestación a la misma: *Después de haber consultados los distintos cargos que se pueden realizar en la UJA, hemos hablado con el interesado Juan Molina Canteras y deducido, por la información que él nos ha suministrado, que dichos cargos corresponden a dos repostajes realizados en la gasolinera Shell-España, ubicada frente a la Universidad, ya que su TPV indica en el concepto del cargo: Universidad. Hemos hablado este tema, igualmente, con los empleados de dicha gasolinera.*

El Servicio de Asuntos Económicos ha recibido dos felicitaciones en 2018: por la actualización del Manual de Gestión del Gasto de la UJA y por el trabajo realizado para adaptar el SIGC_SUA a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Igualmente, se recibieron tres agradecimientos por la gestión y formación realizada. Destacar el siguiente:

Buenos días. Tan solo quería reflejar, con un breve comentario, la amabilidad y la atención dispensada por los profesionales de la Universidad de Jaén cuando me surgieron numerosos problemas a la hora de gestionar mi facturación electrónica como proveedor de servicios con dicha universidad. Extraordinaria atención, disponibilidad y profesionalidad para resolver mis problemas con Facturae.gob.es y Face.gob.es.

Muchas gracias y reciban un cordial saludo.



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). Igualmente, incluye comentarios al respecto de algunas observaciones recogidas en las encuestas realizadas, 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 2019 (al igual que 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 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con una mayor participación en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2018). 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.

Aunque los resultados de satisfacción de la encuesta realizada registran tendencias negativas, con valores muy próximos a los valores objetivos, consideramos que el nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios sigue siendo muy positivo. Creemos que un incremento significativo en la participación se puede traducir en una bajada de la media, particularmente en este año en el que se han incorporado a la gestión nuevas exigencias legales a proveedores, como la factura electrónica, y a responsables de gestión, lo relativo a contratos menores, que no han gustado demasiado a ambos colectivos. Así se manifiesta en algunos *¿qué mejoraría...* Pensamos que la generalización de la factura electrónica dará solución a la petición de más información pedida por los proveedores y que la implantación de un nuevo módulo de contratos menores podrá mejorar su gestión.

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 2019 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, gestión de contratos menores...). A todo esto nos ayudan las auditorías, tanto internas como externas que se realizan anualmente, así como la realización del análisis del contexto interno y externo, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de gestión de riesgos y oportunidades y de este informe anual de seguimiento de nuestro proceso PC01; todo ello nos permite reflexionar y proponer lo expuesto a continuación. Ver, al respecto, las mejoras propuestas para 2019.

Por último, señalar la siguiente valoración de la auditoría interna realizada en octubre de 2018: *Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.* Y la siguiente observación: *a valoración de la Unidad con respecto al proceso de gestión del gasto, tras la implantación de la facturación electrónica, habría que revisar si es necesario realizar algún cambio en el flujograma del proceso, y puesto que no se realiza comunicación de pagos al proveedor en el caso que sólo se le pague una factura en la misma remesa, revisar también este punto del flujograma* (se contempla más adelante).



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	1-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Área Económica y Patrimonial (Servicio de Contabilidad y Presupuesto _ Servicio de Asuntos Económicos_ Asuntos Internos)		
Descripción:	Podría resultar muy útil llevar a cabo la gestión de los grupos de trabajo como proyectos.		
Actuaciones realizadas:	Es decisión del equipo del proceso incluir esta metodología en el próximo Informe de Seguimiento del PC01 para la gestión de las propuestas de mejora.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso de implantación.		

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	01-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	AIC_1ª Se recomienda a valoración de la Unidad reforzar la publicidad de los resultados obtenidos, que realizan vía web, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación. También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes		
Actuaciones realizadas:	Se ha incluido en la web del Servicio el apartado: <i>Comentarios al respecto de algunas observaciones recogidas en las encuestas realizadas</i> (https://www.ujaen.es/servicios/servaeco/calidad). Es nuestra intención completar y utilizar este recurso.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada		

Código:	02-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	El indicador I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores asociado a un compromiso de calidad no se ha cumplido, con una desviación de -3 días sobre la propuesta de mejorar el cumplimiento legal el promedio de pago (30 días) en menos 5 días. Recomendamos que el área realice análisis del incumplimiento y de los riesgos, así como determinar la capacidad efectiva de este proceso a efectos del cumplimiento del compromiso de calidad asociado.		
Actuaciones realizadas:	El análisis del incumplimiento fue incluido en el último Informe de Seguimiento del proceso: ...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		



	<p>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%: (se puede ver en el informe)</p> <p>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...</p> <p>En base a ello, se tomaron principalmente las siguientes medidas:</p> <p>1- Antes de que se produzca el incumplimiento y en base a información obtenida periódicamente, solicitar el apoyo necesario a la Gerencia. Así, se realizó en los últimos meses de 2018.</p> <p>2- Creación de un grupo de trabajo para la elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación a la Gerencia. Dicho informe fue presentado a la misma el 23 de octubre de 2018 (acción 5.1 como respuesta al análisis de amenazas y riesgos del proceso, propuesta de mejora 02-2018).</p>
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada. El resultado en el actual ciclo de este indicador cumple el objetivo.

Código:	03-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Tras analizar los indicadores que, en su evolución, han estado dando resultados poco significativos, en el Informe de Seguimiento de 2018 se incluyó como acción de mejora la revisión de la formulación o del valor del objetivo de varios de estos, según propuesta de la auditoría. Ésta se materializó en propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018 de dichos indicadores.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada. Se verifica la modificación indicada.		

Código:	04-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
Descripción:	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.		
Actuaciones realizadas:	Partiendo de que dicho cambio fue producido por una exigencia legal, es decisión del equipo del proceso incluir esta indicación en la próxima encuesta a realizar en el mes de junio/julio. Así se ha comunicado (09/01/2019) al Asesor Técnico de		



	Calidad que nos apoya en su elaboración.
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	En proceso de implantación.

Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	01-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo de Trabajo LCSP. RIESGO
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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		
Objetivo de la mejora:	Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)		
Recursos previstos:	Los propios del Servicio		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Antes de su entrada en vigor (marzo 2018), se elaboró por el grupo de trabajo la primera instrucción técnica, con el fin de cumplir con lo exigido por la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). Dicha instrucción técnica, una vez aprobada por la Gerencia, fue objeto de difusión en reuniones con todos los responsables de gestión (3 reuniones), con los investigadores y con los responsables de centros de gasto.</p> <p>Con fecha 9 de mayo y después de estudiar por el grupo de trabajo las primeras incidencias, se comunicó una segunda instrucción de aclaración que venía a completar lo recogido en la primera: relación de gastos a los que no habrá de aportarse el informe de necesidad e idoneidad de contrato menor, ni comprobarse si se superan o no los importes por proveedor.</p> <p>El 28 de septiembre, una vez aprobados los Presupuestos del Estado en los que se modificaba la LCSP, se remitió una tercera instrucción complementaria, con ampliación del límite del contrato menor para actividades de investigación, transferencia del conocimiento e innovación (menor o igual a 50.000 euros), así como de los supuestos que quedaban excluidos de dicha ampliación del límite.</p> <p>En base a distintas reuniones del grupo de trabajo formado por los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos, se hicieron distintas aclaraciones y</p>		



	<p>comunicaciones.</p> <p>Paralelamente, los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos, en reuniones varias y en contacto con OCU para su mejora (ver correos electrónicos con asunto Gestión de Contratos Menores y qXXI's presentados), han estado analizado la herramienta incluida en UXXI-Económico para la gestión de los Contratos Menores que, igualmente, ha estado siendo utilizada en pruebas por el Servicio de Contratación y Patrimonio. En el análisis, se han detectado numerosas incidencias (en distintos correos se informa sobre las incidencias y resultados obtenidos, como el de 21 de junio en el que se propuso un procedimiento y se incluyó un vídeo explicativo). Igualmente, se han estudiado otras alternativas.</p> <p>Por último, en reunión celebrada en el Área Económica, el día 19 de diciembre de 2018, por los Jefes de los Servicios de Contabilidad y Presupuestos y de Asuntos Económicos, con la intención de repasar el funcionamiento de la aplicación de Contratos Menores de OCU, de ver los avances incluidos en las últimas versiones de la misma y las modificaciones realizadas por el Servicio de Contratación y Patrimonio en la plantilla del Informe de Necesidad e Idoneidad, así como de llegar a una conclusión sobre su posible -o no- implantación en 2019; se tomó la siguiente decisión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Comentar con OCU algunos temas aún pendientes (primera quincena de enero). 2.- En vista ya del estado actual de la aplicación, plantear una posible implantación de la misma con el siguiente programa de trabajo para 2019: <ul style="list-style-type: none"> - Ver con el personal del Área Económica el funcionamiento de la misma (segunda quincena de enero). - Decidir sobre las distintas opciones ofrecidas por algunos parámetros de la aplicación (control del importe de los contratos menores para investigación -50.000 euros-, exclusividad, bloqueo de firma, ...) (segunda quincena de enero). - Ver con el personal de Apoyo a los Departamentos (una representación) su funcionamiento y conocer su parecer respecto a su implantación en 2019 (primera quincena de febrero). - En su caso y en vista de lo anterior (segunda quincena de febrero), ajustar nuestros procedimientos, programar la formación adecuada y la fecha de la posible implantación. <p>De lo cual se informó a la Gerencia en fecha: 20/12/2018.</p>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada

Código:	02-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupo trabajo Reglamento sustituciones. RIESGO
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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		
Objetivo 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		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	09/04/2018	Finalización: 23/10/2018
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Con fecha 23 de octubre de 2018, se presentó ante la Gerencia el siguiente Informe: <i>Estimado Gerente.</i></p> <p><i>Como respuesta al análisis de amenazas y riesgos del proceso PC01 GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL -realizado para la elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves del SIGC-SUA por el Área Económica/Servicio de Control Interno, en fecha 09/04/2018- se estableció la acción 5.1, recogida en dicho informe con la siguiente propuesta de mejora:</i></p> <p><i>En base a ella, constituido el grupo de trabajo formado por los Jefes de Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Asuntos Económicos y Control Interno, así como por la Responsable de Gestión M^a Nuria Ortega Barrales del Servicio de Control Interno, se elaboró el presente INFORME (adjunto), el cual se presenta a esa Gerencia para su consideración.</i></p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>Implantada.</p> <p>Esta acción de mejora da respuesta a la identificación de un riesgo</p>		

Código:	03-2018	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. 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		
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 SIN FECHA PREVISTA		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/03/2018	Finalización: 31/12/2018



Descripción de resultados obtenidos:	Analizados los diferentes aspectos positivos y negativos que implicaría el proceso de firma digital de los documentos contables y ante las dificultades actuales de la firma en cascada desde dispositivos móviles que permita una gestión ágil y segura, continuamos con su estudio para su implantación en próximos ejercicios y consultando su implantación en otras universidades.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación

Código:	04-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos		
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 1ª)		
Objetivo 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)		
Responsable 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:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Después de diversas reuniones con la Oficina de Cooperación Universitaria (suministradora de la aplicación informática de Gestión Económica), una vez validada por el Servicio de Informática su integración en el entorno de pruebas y tras contactos con la Junta de Andalucía, en noviembre de 2018 se pasó a la firma de la Gerencia y de la Vicerrectora TIC de la UJA la solicitud de alta en el Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		

**10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.**

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Equipo de Proceso	4 (Jefes de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos y Responsable de Gestión del Servicio de Control Interno)	
Comité de Calidad del Servicio de Asuntos Económicos	12 (todos los integrantes del SAAEE)	

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Año	2019
Proceso/s	Servicio de Asuntos Económicos PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	
Descripción de la mejora	Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para la implantación una aplicación informática.	
Causa para su implantación	Acción 3.1. análisis de riesgos 2019	
Objetivos de la mejora	Cumplimiento de la 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 2019	
Grado de prioridad	Media	

Unidad	Año	2019
Proceso/s	Servicio de Asuntos Económicos PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	
Descripción de la mejora	Promover una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	
Causa para su implantación	Acción 7.1. análisis de riesgos 2019	
Objetivos de la mejora	Impulsar los contactos con el Servicio de Informática con la finalidad de aumentar (en lo posible) tanto la estabilidad, como la rapidez del sistema informático de gestión.	
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 2019	
Grado de prioridad	Media	

Unidad	Año	2019
Proceso/s	Servicio de Asuntos Económicos PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	
Descripción de la mejora	Modificación del cuestionario de encuesta anual con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implantación de	

	la factura electrónica.
Causa para su implantación	Propuesta de auditoría interna
Objetivos de la mejora	Tener un mayor conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios con respecto a la implantación de la factura electrónica
Recursos previstos	Los propios de los Servicios
Responsables de implantación	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos
Previsión de Resultados	Modificación cuestionario 2019
Grado de prioridad	Media

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

Proceso		Año	2019
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 2019*

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos y 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	Cambiar año por mes en el campo FORMULACIÓN: "Período Medio de Pago en días del año -mes calculado según el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio (BOE número 184 de 30/07/2014)".

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos y 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	Nuevo indicador: I.[PC 01.231]-XX Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas (se adjunta)
Justificación/Objetivo	Indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-07. Se adjunta nuevo indicador en el fichero: "Informe PC01_18_SCP R Propuesta nuevo I.[PC 01.231]-XX.docx"

Unidad	Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Flujogramas
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto
Descripción	Modificación flujogramas por la implantación de la factura electrónica (se adjunta)
Justificación/Objetivo	Implantación de la factura electrónica, observación de la auditoría interna

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 instrucción técnica: IT.[PC 01.23]-04 TRAMITACIÓN DE LAS INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO (se adjunta)
Justificación/Objetivo	Modificación introducida para 2019 en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria, incluidas en el Presupuesto de 2019. Se incluye en web del Servicio

Unidad	Servicios de Control Interno, Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Modificación Anexos del Manual del Proceso
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal
Descripción	Modificación Anexos VI, VII y VIII del Manual del Proceso
Justificación/Objetivo	Seguimiento y revisión anual. Se adjuntan.

***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).

Respecto al 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, señalar que su forma de medición cambió en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modificaba su forma de cálculo, al entrar en vigor el Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre. Para este ejercicio se incorpora un nuevo indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el citado I.[PC 01.231]-07.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios y aunque hay un descenso en la media, también se continúa con un buen nivel de satisfacción, aunque con mayor participación en comparación con ejercicios anteriores. Lógicamente, consideramos que un incremento significativo en la participación se puede traducir en una bajada de la media, particularmente en este año en el que se han incorporado a la gestión nuevas exigencias legales a proveedores, como la factura electrónica, y a responsables de gestión, lo relativo a contratos menores, que no han gustado demasiado a ambos colectivos. 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 tiene en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras”.

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. Para este ejercicio, se ha incorporado ya de manera normalizada en la elaboración de este informe, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis del contexto interno y externo del proceso y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades.

Así, como igualmente se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, “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. Resaltar la utilidad que nos aporta en el área económico-patrimonial y de control interno el análisis del contexto interno y externo del proceso, que nos permite identificar nuestro mapa de riesgos, evaluarlo y analizarlo para establecer líneas de acción para maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos”.

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 y auditorías posteriores, 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.

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA (por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad), como a las personas que integran los distintos Servicios económicos y el Comité de Calidad del proceso PC 01 (por el esfuerzo realizado para el cumplimiento diario de los compromisos del Proceso y para la elaboración de este documento).