



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: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes 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 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC01	I.[PC 01.1]-01	Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA.	Anual	SCPR	11/12/2013	11/12/2014	11/12/2015	13/12/2016	13/12/2017	<= al 16 de diciembre del año X	11/12/2018	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	19/12/2013	19/12/2014	17/12/2015	21/12/2016	20/12/2017	<= al 1 de enero del año X+1	20/12/2018	Cumplido
PC01	I.[PC 01.21]-03	Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	Trimestral	SCPR	99,38	99,27	99,13	99,37%	99,47%	>=95%	97,51%	Cumplido
PC01	I.[PC 01.21]-04	Número de expedientes de modificación de crédito realizados en el ejercicio	Anual	SCPR	19	18,00	18	16	16	<= a 23 expedientes	16	Cumplido
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	97,02	90,44	94,70%	96,60	96,96	>=87%	94,58	Cumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	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 presupuestario)	SCPR	28/05/2013	23/05/2014	26/05/2015	17/06/2016	05/06/2017	<= al 16 de junio del año X	08/06/2018	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 presupuestario)	SCPR	0	0,00	0	0	0	<=1	0	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	93,75	100,00	100,00	100,00	100%	>= al 95%	100%	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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SCPR	PC01	-	-	-	-	-	-	1

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 2018/tendencias.:

Como puede observarse en la medición de los objetivos del año 2018 de los indicadores, se ha cumplido todos los objetivos, con lo que se consigue retomar y mantener una tendencia muy positiva, una vez adoptadas las medidas



para el cumplimiento en 2018 del objetivo del I. [PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores que en 2017 se incumplió por una desviación de 3 días, aunque el resultado que obtuvimos en 2017 mejoraba la exigencia legal.

En relación a dicho indicador, 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.

Por su parte, en el informe de auditoría interna de fecha 15/02/2019, 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.

Por todo ello, valoramos muy positivamente la gestión realizada, puesto que los resultados alcanzados evidencian la eficacia del proceso por el cumplimiento de los objetivos.

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

Encuesta de satisfacción clientes/usuarios: En la encuesta de julio de 2018 se aprecia un retroceso en la satisfacción global (88,41% en julio 2017), respecto a años anteriores en que se habían mantenido en unos altos niveles (97,44% en julio 2017, 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 se ha quebrado una tendencia positiva de mejora y consolidación de los resultados, aunque el nivel de satisfacción es elevado.

Además en relación a los objetivos establecido para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: el SCPR estableció como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2018 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de $\geq 85\%$ (cuando el valor alcanzado en 2018 ha sido del 86;36%) y media de satisfacción $\geq 3,90$ (cuando el valor alcanzado ha sido del 4,50). Por tanto, hemos cumplido el primero e incumplido el segundo pero por muy escaso margen.

Resaltar también la bajada del nivel de satisfacción alcanzado respecto a la gestión técnica y administrativa del gasto y pago pasando del 96,77% en 2017 al 88% en 2018, así como del 96,67 % en 2017 al 88% en 2018 en la gestión técnica y administrativa del presupuesto, mostrando en ambos casos una quiebra de la tendencia de mantenimiento y consolidación de los resultados positivos alcanzados en los últimos años.

Pero a pesar de ello, seguimos considerando 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.

En cambio se ha retomado la tendencia creciente en las encuestas contestadas, al pasar de 19, 48, 89 y 39, en 2014, 2015, 2016 y 2017 respectivamente, a 69 en 2018, superando el “número óptimo de encuesta recibidas” fijado en 57. Por ello han dado sus frutos las actuaciones realizadas para incrementar la tasa de respuestas: revisión de la muestra de proveedores y de los responsables de unidades de gastos, insistencia a los responsables de gestión en la importancia de valorar el servicio prestado para continuar en la senda de la mejora continua, ampliación del plazo y envío de recordatorios.

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.

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 (<https://www.ujaen.es/servicios/secontab/calidad>).

En relación a esta encuesta, el informe de auditoría interna realizado nos indica que:

- 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.

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 2018 el SCPR no ha tenido ninguna queja y sugerencia, mientras que hemos recibido una felicitación (trabajo realizado para adaptar el SIGC_SUA a los requisitos de la norma ISO 9001:2015).

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 cuatro 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, se puede consultar los siguientes dos documentos en la web:

https://www.ujaen.es/servicios/secontab/sites/servicio_secontab/files/uploads/node_seccion_de_micrositio/2019-01/INFORMACI%C3%93N%20DIRECTA%20CLIENTES_SCPR_2018.pdf

https://www.ujaen.es/servicios/secontab/sites/servicio_secontab/files/uploads/Mejoras%20realizadas%202016%202017%20sobre%20informaci%C3%B3n%20directa%20de%20clientes.pdf

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 2019 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 2018: (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, a pesar de los resultados de satisfacción de la encuesta de satisfacción clientes/usuarios que creemos se debe a factores coyunturales motivados por los cambios legislativos. 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.

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:	<p>El análisis del incumplimiento fue incluido en el último Informe de Seguimiento del proceso: <i>...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%: (se puede ver en el informe)</i> <i>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...</i></p> <p>En base a ello, se tomaron principalmente las siguientes medidas: 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. 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. 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 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. De lo cual se informó a la Gerencia en fecha: 20/12/2018.
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> <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> <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. 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.			

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
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 2019.

Unidad	Año	2019
Proceso/s	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	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2019
Proceso/s	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	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2019
Proceso/s	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		

Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2019
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
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 y de dar respuesta a demandas recibidas de responsable de gestión del Centro de Gasto en actividades formativas y llamadas telefónicas.		
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		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2019
Proceso/s	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Realizar actividades formativas para algunos colectivos de responsables de gestión del Centro de Gasto y establecer alianzas.		
Causa para su implantación	Necesidad de mejorar la formación de algunos colectivos de responsables de gestión del Centro de Gasto al detectar deficiencias en su gestión o ser de nueva incorporación, a la vez que se establecerán alianzas con los mismos.		
Objetivos de la mejora	Mejora de procedimientos mediante actividades formativas de colectivos y establecimiento de alianzas.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio		
Previsión de Resultados	Realización de al menos dos actividades formativas durante 2019		
Grado de prioridad	Media		
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Año	2019
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal		
Descripción de la mejora	Revisión de los distintos indicadores de rankings en transparencia en el área de responsabilidad del Servicio para su publicación en página web.		
Causa para su implantación	Mejora de la transparencia		
Objetivos de la mejora	Aumento en la puntuación de los rankings de transparencia en los indicadores del área de responsabilidad del Servicio.		
Recursos previstos	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio		
Previsión de Resultados	Revisar todos los indicadores del área de responsabilidad del Servicio de los rankings Dyntra y Fundación Compromiso y Transparencia, durante el primer semestre de 2018, publicándolos en la página web.		
Grado de prioridad	Media		

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

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 Contabilidad y Presupuestos / 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	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 Contabilidad y Presupuestos / 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	Nuevo indicador: I.[PC 01.231]-XX Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas
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_SCPR 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
Justificación/Objetivo	Implantación de la factura electrónica, observación de la auditoría interna
Unidad	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Naturaleza de la propuesta	Anexos VI, VII y VIII
Proceso/s	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal
Descripción	Actualización anexos
Justificación/Objetivo	Actualización de los anexos VI, VII y VIII, se adjunta en los ficheros: "Anexo VI_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx" "ANEXO VII_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx" "ANEXO VIII_PC_01_GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES act 20_03_2019.docx"

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

*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.

