



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Asuntos Económicos	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 21 de febrero de 2020	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

### 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido/ No medido
PC01	I.[PC 01.22]-01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	Trimestral	SAE	0	0	0	2,02	<= 10%	0	Cumplido
PC01	I.[PC 01.22]-02	Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	Trimestral	SAE	36,49	40,01	18,70	15,18	NP	12,75	
PC01	I.[PC 01.231]-01	Período Medio de Pago a proveedores	Mensual	SAE/SCPR				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	25 días	Enero = 22,33 días Febr. = 9,78 días Marzo = 8,29 días Abril = 9,63 días Mayo = 11,24 días Junio = 10,28 días Julio = 13,28 días Sept. = 19,41 días Oct. = 12,36 días Nov. = 9,13 días Dic. = 11,67 días	Cumplido
PC01	I.[PC 01.231]-02	Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	Mensual	SAE/SCPR	94,70%	96,60	96,96	94,58	>=87%	98,2	Cumplido



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido/ No medido
PC01	I.[PC 01.231]-03 (nuevo)	Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas							25 días	Enero = 21,11 días Febr. = 11,92 días Marzo = 11,95 días Abril = 14,82 días Mayo = 13,08 días Junio = 10,46 días Julio = 14,29 días Sept. = 15,86 días Oct. = 15,57 días Nov. = 11,74 días Dic. = 8,40 días	Cumplido
PC01	I.[ PC 01.232]-01	Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción	Trimestral	SAE	3,21	1,83	5,61	2,84	<=6%	1,66	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-01	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	Según obligación legal (mensual)	SAE	0	3,90	2,47%	5,56	<=10%	3,03	Cumplido
PC01	I.[PC 01.5]-02	Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	Según obligación legal (mensual)	SAE	1,27	0	0	0	<=10%	1,52	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
<a href="#">EG-01-PC01</a>	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	78,69	100	68,42	100	100	4,15	4,16	4,44	4,03	4,26	4,07	4,04	4,5	3,88	4,16

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

## 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	-	-	-	-	-	-	0

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.

No procede

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

No procede

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SAE](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/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]-02 cumple, igual que en el año anterior, ampliamente el valor objetivo, estando entorno al 98,2 % de cumplimiento, mejor que el 2018. En este año, como en anteriores y a instancias de la auditoría interna, se continúa incluyendo la documentación recibida entre el día 5 de diciembre 2018 y el 5 de enero de 2019 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. Recordar que, 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]-01, 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- y la reducción significativa tanto de su valor límite como de su valor objetivo en 2018, seguimos consolidando la tendencia positiva de ejercicios anteriores, mejorando incluso la medición de 2018, gracias a la estabilización del personal responsable de su gestión a lo largo de los dos últimos años.

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]-01 *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 mejor al ejercicio pasado, con un porcentaje de incidencias del 3,03%, inferior al valor objetivo determinado. En cuanto al otro indicador I[PC 01.5]-02 *Porcentaje de declaraciones presentadas a la AEAT fuera de plazo*, tiene un valor del 1,52%, algo superior al ejercicio pasado pero inferior al valor objetivo determinado; 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]-01, el indicador se mantiene en la misma tónica del año anterior, obteniendo muy buen resultado incluso mejor al del ejercicio anterior; igualmente, con el indicador I. [PC01.22]-02 *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 12,75 %, inferior al 15,18 % del 2018, lo que explica una mejora en la recaudación. 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 recordar que en 2018, debido al reiterado cumplimiento del indicador I.[PC 01.22]-05 en los últimos años y a recomendación de la auditoría, igualmente se redujo el compromiso del mismo a 4 días.

En cuanto al **Pago directo a proveedores** y, en particular, al I.[PC 01.231]-01 *Período Medio de Pago a proveedores*, tenemos un valor de unos 11 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 peor resultado en los meses de enero y septiembre, consecuencia de las vacaciones de navidad y 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”*.

Por último y para el histórico de este indicador, recordar que su forma de medición cambió en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modificaba 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 primera vez, se incluye en este informe el nuevo indicador I.[PC 01.231]-03 Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas, que nos permitirá tener un mayor conocimiento, en su totalidad, del tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-01. Para este ejercicio, con una variación en torno a los 11/14 días, 8,85 días en diciembre, se sitúa en todo momento por debajo de los 25 días establecidos como valor objetivo. En los meses de enero y septiembre le ocurre algo parecido y por las mismas causas que al anterior indicador I.[PC 01.231]-01.

Según el informe de auditoría interna realizada en fechas 03/10/2019 y 28/01/2020, *se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores de los procesos 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 2019/tendencias:

Con fecha 24 de octubre de 2019, el Jefe de Servicio comunicó al personal el resultado de la encuesta de satisfacción del personal del Servicio de Asuntos Económicos. Su utilidad consiste en identificar las áreas que inciden más significativamente en la satisfacción y motivación de las personas para poder actuar, diseñando y elaborando planes de mejora orientados a dar una respuesta a sus expectativas.

Visto el resultado, podríamos destacar lo siguiente:

- **Descenso de la participación.** Con un 57,14%, similar a la encuesta de 2017 pero muy inferior a las anteriores en las que se registraba una participación en torno al 100%. Esto puede explicarse por los numerosos cambios habidos en los últimos años en el personal del Servicio.

- **Niveles altos de satisfacción,** en general, con una media superior del 4 (sobre 5) en la mayoría de los apartados y por encima (en todos los bloques) de la media de la Universidad. En bloques como *desempeño del puesto de trabajo, condiciones para el desarrollo del trabajo, participación, relaciones internas de trabajo y comunicación para el desarrollo del trabajo,* bastante por encima de la media de la Universidad.

- Si observamos la evolución 2009/2020 de nuestro Servicio, vemos que ésta es muy positiva en prácticamente todos los puntos, lo que nos satisface mucho. Igualmente, si comparamos las dos últimas encuestas, con participación similar.

- Lo mejor: en primer lugar, lo relacionado con el desempeño del puesto de trabajo, participación, relaciones internas de trabajo y recompensas, reconocimientos y atención a las personas (con subida en todos sus apartados). En el resto, destacar las subidas en el desarrollo de la prevención de riesgos laborales, recursos informáticos disponibles, organización y distribución horaria de la jornada de trabajo, los recursos, aprendizaje obtenido y utilidad de las acciones formativas, la fluidez de la comunicación entre el personal y la valoración general, ésta última en casi todos sus apartados.

- Sin embargo, bajamos algo (aunque se sitúa por encima de la media de la Universidad) en:



- *Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos.*
- *Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad.*

- En cuanto a la *evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del Servicio*, hay una mejora respecto a todas las encuestas anteriores, subiendo prácticamente en todos los puntos (principalmente en cuanto a referente, a prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo, actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación y en actitudes en impulsar el trabajo en equipo y la innovación y creatividad en los procesos) y por encima de la valoración media en la Universidad. Sin embargo, registra una cierta bajada en cuanto a actitudes en la comunicación y en actitudes y acciones para delegar, aunque aun así sigue situándose por encima de la media de la Universidad.

Con fecha 30 de octubre de 2019, 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 2019**, en términos globales, consideramos que el **nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios** sigue siendo muy positivo situándose en torno al 97% en la prestación de los servicios y en el 95% respecto a las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta, superior en ambos casos al ejercicio anterior. Destacaría el 97% de satisfacción registrado en cuanto a la implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio (incluido en la encuesta a recomendación de la auditoría interna).

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), consideramos que se obtienen buenos resultados, mejores que el ejercicio anterior y con porcentajes prácticamente nulos de insatisfacción, tan sólo del 3,23% en la gestión de los ingresos.

Como se ha comentado anteriormente, para el ciclo de gestión 2019 se ha realizado un cambio en el cuestionario, siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, para poder conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica.

Además en relación a los objetivos establecido para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: el Servicio de Asuntos Económicos estableció como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2019 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de  $\geq 85\%$  (cuando el valor alcanzado en 2019 ha sido del 95,35% para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 100% para los responsables de unidades de gasto) y media de satisfacción  $\geq 3,90$  (cuando el valor alcanzado ha sido del 4,25 para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 5 para los responsables de unidades de gasto). Por tanto, hemos cumplido ambos objetivos holgadamente.

En lo relativo a **las quejas y sugerencias**, aunque este Servicio no ha recibido ninguna de ellas a través del Sistema de Gestión de Sugerencias/Quejas establecido en la UJA, como puede corroborarse en el INFORME INDICADORES PE 02.2 del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica, 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.* Compromiso cumplido en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria del Presupuesto 2020.

Igualmente, de la Gerencia se recibió la siguiente sugerencia: *"Ha firmado el Gerente una carpeta de Asuntos*





*Económicos muy voluminosa y me comenta si es posible que esos documentos pueda firmarlos por el portafirmas, ya que agilizaría bastante el proceso de firma. Por favor, valorad si es posible".* Para intentar satisfacer esta sugerencia, se volverá a incluir en el informe de seguimiento esta propuesta de mejora.

El Servicio de Asuntos Económicos ha recibido varias **felicitaciones y agradecimientos** en 2019: por la actualización del Manual de Gestión del Gasto de la UJA (como en otros ejercicios), por la gestión realizada en el proyecto de la UJA en Egipto, por la realización de los formularios y en particular por el de retribución de personal (especialmente bien acogidos), por el pago a realizado a estudiantes extranjeros y por el trabajo realizado para el Campus Científico de Verano, como más importantes. Destacar los comentarios siguientes:

*"Roberto ya tiene el certificado la empresa. Muchas gracias y enhorabuena por la rapidez y efectividad del servicio".*

*"Quería informaros que en las jornadas del SEPIE el día 28 de junio tuvimos talleres de trabajo en los que expusimos cómo gestionábamos las convocatorias, la documentación, los pagos, etc. Y después, en las conclusiones se mencionó nuestro sistema de pago del KA107 como un caso de buenas prácticas, ya que los alumnos reciben su primer pago rápidamente y no tenemos los problemas que tienen otras universidades para que abran las cuentas a los estudiantes".*

*"Gracias! No sabéis lo mucho que me habéis ayudado. Un saludo". (alumno de tercer año en la UJA de movilidad en Argentina)*

*"Buenos días, El Vicerrector de Investigación (Gustavo Reyes del Paso) y su equipo desean agradecer las gestiones realizadas estos días por parte del personal de Asuntos Económicos, su agilidad, rapidez y eficacia a la hora de gestionar y realizar los pagos, así como la justificación correspondiente al Campus Científico de Verano, ya que por causas ajenas al Vicerrectorado ha sido imposible agilizar y gestionar anteriormente. Un cordial saludo".*

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

Como se establece en el *Cuadro de Comprensión de la Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas del Proceso* (Anexo VI del Manual del proceso PC01), 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 2020 (al igual que para 2019) 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 2019: (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 encuestas recibidas por encima del número óptimo, en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2019). 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.

Los resultados de satisfacción de la encuesta realizada a clientes y terceros registran tendencias muy positivas, con un nivel alto de satisfacción sobre la prestación de los servicios. En la de clima laboral los resultados han sido también muy positivo, superando a los obtenidos en ejercicios anteriores y situándonos, en estos aspectos, por encima de la media de la Universidad.

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/a y, no hay que olvidarlo, la del propio personal del Servicio. Es, así mismo, necesario seguir avanzando en este ejercicio 2020 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de UniversitatXXI-Ec., 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 2020.

Por último, señalar la siguiente valoración de la auditoría interna:

*Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, con el siguiente detalle:*

*Auditoría Externa: 2 implantadas.*

*Auditoría Interna: 1 implantada.*

*Propuestas de Mejoras: 2 implantadas, 1 en proceso*

*Se valora positivamente que algunas de las acciones de mejora dan respuesta a los riesgos identificados en el proceso.*

#### C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

##### MAPA RIESGOS PC01 Y PC02 (18/19). Análisis de efectos/impacto/consecuencias y probabilidad (Marzo 19).

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	PROCEDENCIA	PROBABILIDAD OCURRENCIA (%)	GRAVEDAD CONSECUENCIAS (%)	
Incumplimiento del plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas y del período medio de pago	Análisis partes interesadas	30	30	
Dependencia del proveedor del sistema de gestión	Análisis DAFO	10	100	
Incumplimiento de los requerimientos en la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores.	Análisis DAFO	60	60	EVITAR
Implantación del teletrabajo	Análisis DAFO	20	60	
Riesgos regulatorios globales	Análisis DAFO	5	60	
Rotación del personal	Análisis DAFO	45	50	
Incumplimiento del plazo de fiscalización	Análisis partes interesadas	75	75	EVITAR
Ineficacia en la gestión por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión	Análisis DAFO	75	75	EVITAR
Áreas de gestión con insuficiente fiscalización interna	Análisis DAFO	80	50	EVITAR



Para evitar el incumplimiento de los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores, se realizaron distintas reuniones del equipo de trabajo en las fechas previstas, así como comprobaciones del funcionamiento de la aplicación necesaria para su control. Detectadas frecuentes incidencias en el funcionamiento de la aplicación, no se ha llegado a proponer su puesta en funcionamiento. Todo ello, la puesta en funcionamiento e informe respectivo, quedan a la espera del buen funcionamiento de la aplicación y de la toma de posesión de los coordinadores de los Departamentos. Comentado con ellos el tema, se propuso una reunión para el mes de marzo/abril. Entre tanto y para reforzar las medidas ya tomadas para el cumplimiento de la Ley, se procedió a la inclusión de la instrucción técnica en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria 2020. Actualmente y debido al inminente cambio de la Ley, la gravedad y consecuencias de este riesgo bajarán bastante en porcentaje.

En cuanto a la ineficacia en la gestión por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión, se acordó una reunión con el Servicio de Informática y con fecha 19/09/2019, con el siguiente orden del día: *Análisis del funcionamiento de la aplicación UXXI-Económico, según propuesta de mejora incluida en el último Informe de Seguimiento del proceso PC01 y en base al previo análisis de riesgos realizado. Otros temas relacionados con la gestión de los Servicios.*

ASISTENTES	
▪ SANTIAGO PLAZA ALARCÓN	JEFE DE SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS
▪ ADELAIDA CABRERO BUENO	JEFA DE SERVICIO DE INFORMÁTICA
▪ ANTONIO PORCUNA CONTRERAS	JEFE DE SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO
▪ ROSARIO ARMERO GARCÍA	RESPONSABLE UNIDAD DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA
▪ FRANCISCO J. DÁVILA GÁMEZ	USIG-SECCIÓN DESARROLLO E INTEGRACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA
▪ FRANCISCO YÉLAMOS LÓPEZ	JEFE DE SERVICIO DE CONTROL INTERNO
▪ ROBERTO JESÚS PASTOR IZQUIERDO	JEFE DE SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS

Y en la que se vieron los siguientes temas:

- Se comenta el último foro de usuarios de UniversitaxXI-Económico (17 Y 18 de septiembre de 2019) y, en particular, las mejoras, modificación de precios y novedades presentadas: portal de Comisiones de Servicio. Francisco Dávila comprobará si el portal económico que tenemos contratado con UXXI cuenta con ello.
- Se comentan, tanto los distintos problemas surgidos recientemente en el sistema, como las posibles soluciones para mejorar su rendimiento: compra de un servidor de aplicaciones, revisión de las transacciones del integrador, ...
- Para disponer de un expediente completo de contratación, se informa por el Servicio de Informática sobre el estado (proyecto de administración electrónica) actual del gestor documental: RDOC, AL FRESCO, ...
- El Servicio de Informática comenta diversos temas relacionados con la contratación y, a su entender, con su excesiva burocratización.
- Preguntas varias.
- Todos los presentes están de acuerdo en realizar periódicamente este tipo de reuniones (mínimo 2 al año).
- Por último, los Servicios del Área Económica y Control Interno agradecen al Servicio de Informática su disponibilidad para esta reunión.

Y en la que se acordó realizar periódicamente este tipo de reuniones (mínimo 2 al año).



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

### 1. Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2018.

<b>Código:</b>	SAE-01-2019-AE	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora		
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos				
<b>Descripción:</b>	Se anima a la organización, en línea con lo detectado en la auditoría interna, a incluir una pregunta específica sobre facturación electrónica en las encuestas de satisfacción.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa				
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	En la encuesta anual dirigida a clientes/usuarios a realizar en el mes de junio/julio se incluirá una modificación con el fin de poder conocer su grado de satisfacción por la implantación de: la facturación electrónica (FACe). De obligado cumplimiento para la UJA, por la normativa estatal.				
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/06/2019	<b>Finalización:</b>	31/07/2019	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Incluido en la encuesta realizada en 2019 (6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio), el resultado recoge un nivel de satisfacción del 97,62%, con una media de puntuación de 4,17. Ante la oportunidad de señalar el motivo de insatisfacción (en su caso) y sugerencia para mejorar la tramitación de la factura electrónica, no se ha registrado ninguna respuesta. Se mantendrá para próximas encuestas. IMPLANTADA				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>	Implantada				

<b>Código:</b>	SAE-02-2019-AE	<b>Naturaleza:</b>	Oportunidad de mejora		
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos.				
<b>Descripción:</b>	Debido a la envergadura de algunos objetivos de calidad, podría ser de utilidad incluir algunas columnas que permitan especificar hitos y responsables para su consecución.				
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa				
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos				
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Modificación Fichas de Acciones de Mejora y Observaciones de Informes de Auditoría SIGC-SUA Ciclo 2019, bajo la dirección del Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA. Julio 2019.				



	IMPLANTADA		
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/07/2019	<b>Finalización:</b> 31/07/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Modificación Fichas de Acciones de Mejora y Observaciones de Informes de Auditoría SIGC-SUA Ciclo 2019, bajo la dirección del Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA. Julio 2019. IMPLANTADA		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>	Implantada		

## 2. Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2018

<b>Código:</b>	<b>SAE-01-2019-AI</b>	<b>Naturaleza:</b>	Encuesta general	
<b>Proceso:</b>	PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos			
<b>Descripción:</b>	<p>Los resultados de satisfacción registran tendencias negativas, con valores muy próximos a los valores objetivos, llegando incluso a posicionarse por debajo.</p> <p>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.</p>			
<b>Recursos previstos:(3)</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa			
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos			
<b>Planificación de la Implantación:(5)</b>	Ya realizado en el Informe de seguimiento.			
<b>Desarrollo Temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/06/2019	<b>Finalización:</b>	31/07/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b>	Ya analizado en el punto 8.B del Informe de Seguimiento 2019 y se incluye una acción de mejora (SAE-03-2019) relativa a la 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. El resultado en la primera encuesta realizada en 2019 ha sido muy positivo. Se mantendrá para futuras encuestas. IMPLANTADA			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>	Implantada			



### 3. Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2019.

<b>Código:</b>	<b>SAE-01-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades. Riesgo nº 3
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos- SAE		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Acción nº 3.1: 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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Riesgo nº 3 del análisis de riesgos 2019: Incumplimiento de los requerimientos en la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos		
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación de la citada mejora en 2019. La implantación de la aplicación informática está planificada para comienzos de 2020.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	<p>Tras su estudio detallado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de distintas reuniones del equipo de trabajo, en el primer semestre: al menos en los meses de enero, febrero y marzo; para determinar la viabilidad de la implantación de la aplicación de Contratos Menores (OCU), así como para comentar los cambios normativos o de interpretación que vayan produciéndose.</li> <li>- En septiembre se pretende comentar lo obtenido con los responsables de gestión, así como tomar decisiones sobre la modificación o no de las instrucciones/informes actuales.</li> </ul> <p>Esta mejora procede del ciclo anterior: 01-2018. En el informe de 2019 hay un descripción de los resultados obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En diciembre se elaborará un informe o propuesta que será remitida a la Gerencia.</li> </ul>		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2019		31/12/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<p>Se realizaron distintas reuniones del equipo de trabajo en las fechas previstas, así como comprobaciones del funcionamiento de la aplicación. Detectadas frecuentes incidencias en el funcionamiento de la aplicación, no se ha llegado a proponer su puesta en funcionamiento. Todo ello, la puesta en funcionamiento e informe respectivo, quedan a la espera del buen funcionamiento de la aplicación y de la toma de posesión de los coordinadores de los Departamentos. Comentado con ellos el tema, se propone una reunión para el mes de marzo/abril. Entre tanto y para reforzar las medidas ya tomadas para el cumplimiento de la Ley, se ha procedido a la inclusión de la instrucción técnica en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria 2020. EN PROCESO.</p>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<p>Se comprueba que aparecen la instrucción en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria 2020. EN PROCESO</p>			

<b>Código:</b>	SAE-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades. Riesgo nº 7
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Acción nº 7.1 :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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Riesgo nº 7 del análisis de riesgos 2019: Ineficacia en la gestión por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	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.		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos		



<b>Previsión de resultados:</b>	Implantación 2019		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	En el mes de septiembre se propondrá al Servicio de Informática la realización una primera reunión y se les planteará la posibilidad de realizar reuniones periódicas para el control del sistema informático de gestión económica.		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/09/2019	<b>Finalización:</b> 31/09/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Reunión realizada con fecha 19/09/2019, según consta en acta. Según la cual, <i>todos los presentes están de acuerdo en realizar periódicamente este tipo de reuniones (mínimo 2 al año)</i> . IMPLANTADA.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	IMPLANTADA		

<b>Código:</b>	SAE-03-2019	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	El origen de la mejora está relacionado con una propuesta de auditoría interna
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Propuesta de auditoría interna		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Tener un mayor conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios con respecto a la implantación de la factura electrónica		
<b>Recursos previstos:</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa		





<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos		
<b>Previsión de resultados:</b>	Modificación cuestionario 2019		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>	En la encuesta anual dirigida a clientes/usuarios a realizar en el mes de junio/julio se incluirá una modificación con el fin de poder conocer su grado de satisfacción por la implantación de: la facturación electrónica (FACe). Ambos de obligado cumplimiento para la UJA, por la normativa estatal.		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/06/2019	<b>Finalización:</b> 31/07/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Incluido en la encuesta realizada en 2019 (6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio), el resultado recoge un nivel de satisfacción del 97,62%, con una media de puntuación de 4,17. Ante la oportunidad de señalar el motivo de insatisfacción (en su caso) y sugerencia para mejorar la tramitación de la factura electrónica, no se ha registrado ninguna respuesta. Se mantendrá para próximas encuestas. IMPLANTADA		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	IMPLANTADA		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>	SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS	<b>Año</b>	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>		
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)
--	--------------------------------------

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

<b>Código:</b>	<b>SAE-01-2020</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades. Riesgo nº 3	
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos- SAE			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Acción nº 3.1: 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 a la Gerencia para su actualización.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Riesgo nº 3 del análisis de riesgos 2019: Incumplimiento de los requerimientos en la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores.			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre) y de sus últimas modificaciones.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos.			
<b>Previsión de resultados:</b>	Implantada la IT, estudiada la posible implantación de una aplicación informática para su tratamiento, procede ahora replantear y actualizar teniendo en cuenta los cambios sustanciales en la normativa que lo regula.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>Estudio de las últimas modificaciones de la Ley (febrero).</p> <p>Propuesta a la Gerencia de modificación de la instrucción técnica correspondiente (primera quincena de marzo).</p> <p>Una vez aprobado por la Gerencia (en su caso), actualización de formularios (marzo).</p> <p>Realizar distintas reuniones, con distintos Servicios del Área Económica y Control Interno, de seguimiento y estudio de nuevas modificaciones/adaptaciones (hasta mes de septiembre/octubre).</p> <p>Elaboración de un informe y su remisión a la Gerencia (noviembre).</p> <p>Si las circunstancias lo requieren, esta planificación podría reducirse en plazos.</p>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2020	<b>Finalización:</b>	31/12/2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				



**Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)**

<b>Código:</b>	SAE-02-2020	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Sugerencia de la Gerencia de la Universidad		
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 2 Ejecución.				
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Contabilidad y Presupuestos.				
<b>Descripción de la mejora:</b>	Firma digital de documentos contables.				
<b>Causa para su implantación:</b>	Todos los documentos contables que se elaboran (unos 40.000 al año) han de ser firmados, en su mayoría, tanto por el Gerente como por los Jefes de los Servicios de Control Interno, Contabilidad y Presupuestos, y Asuntos Económicos.				
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Firmar digitalmente los documentos, evitando la gran pérdida de tiempo y recursos que supone su firma manual, dejando su evidencia en el expediente electrónico.				
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos e Informática.				
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos.				
<b>Previsión de resultados:</b>	Informe al respecto realizado en 2020.				
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media				
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Retomar los estudios realizados en anteriores propuestas de mejora y realizar nuevos estudios, teniendo en cuenta los últimos avances en este tema (primer semestre del año). Realizar un informe a la Gerencia (mes de septiembre), donde se informará sobre las posibilidades de su implantación para el ejercicio 2021.				
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>					
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2020	<b>Finalización:</b>	31/12/2020	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>					
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>					

<b>Código:</b>	SAE-03-2020	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>			
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto.				
<b>Unidad/es:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto.				



<b>Descripción de la mejora:</b>	Propuesta de mejora de la tramitación de las Comisiones de Servicio.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora de la gestión de las Comisiones de Servicio y de toda la documentación asociada.			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Facilitar su tramitación, control y declaración (AEAT y a la Seguridad Social), de acuerdo con los requisitos legalmente establecidos.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios del Servicio.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio de Asuntos Económicos.			
<b>Previsión de resultados:</b>	Estudio en 2020 de las distintas alternativas.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Estudio y prácticas en el módulo de Comisiones de Servicio (primer semestre). Estudio de su tramitación a través del Portal de UniversitasXXI (segundo semestre). Informe de las conclusiones y, en su caso, de planificación de implantación de algunas de las alternativas estudiadas (diciembre).			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2020	<b>Finalización:</b>	31/12/2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				

<b>Código:</b>	SAE-04-2020	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades. Riesgo nº 7	
<b>Proceso:</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Asuntos Económicos.			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Acción nº 7.1: Mantener 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.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Riesgo nº 7 del análisis de riesgos 2020: Ineficacia en la gestión por la falta de estabilidad, lentitud y carencias del sistema informático de gestión.			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	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.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Los Jefes de los Servicios de Asuntos Económicos, Control Interno y Contabilidad y Presupuestos.			

<b>Previsión de resultados:</b>	Implantado en 2019, consolidar en 2020.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Mantener, al menos, una reunión semestral durante el año 2020 para el control y mejora del sistema informático de gestión económica.		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2020	<b>Finalización:</b> 31/12/2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

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

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

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



### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*

<b>Unidad/es</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación Anexos del Manual del Proceso.
<b>Procesos</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal
<b>Descripción:</b>	Modificación y actualización de los Anexos VII y VIII del Manual del Proceso.
<b>Justificación/Objetivos</b>	Seguimiento, revisión anual y recomendaciones de la auditoría interna. Se adjuntan.

<b>Unidad/es</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucciones técnicas (nueva)
<b>Procesos</b>	PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 2 Ejecución.
<b>Descripción:</b>	IT.[PC 01 2]-04 Procedimiento para la Gestión de la Tesorería de la Universidad de Jaén (se adjunta)
<b>Justificación/Objetivos</b>	Recoge el procedimiento y requisitos (firmas autorizadas, validación, ...) para la gestión y consulta de las distintas cuentas bancarias de la Universidad de Jaén

<b>Unidad/es</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación flujogramas del Manual del Proceso
<b>Procesos</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal
<b>Descripción:</b>	Modificación de los flujogramas del proceso: PC 01.231 Pago directo y PC 01.232 Anticipo de Caja Fija (se adjunta)
<b>Justificación/Objetivos</b>	Recomendaciones de la auditoría interna: <i>Respecto al proceso PC 01.231 Pago directo, se recomienda a consideración de la Unidad la revisión del flujograma del proceso a la gestión que actualmente se realiza en referencia a la comunicación a proveedores.</i> <i>En relación al proceso PC 01.232 Anticipo de Caja Fija, se recomienda a consideración de la Unidad la revisión del flujograma del proceso a la gestión que actualmente se realiza como consecuencia de la implantación de la factura electrónica</i>



<b>Unidad/es</b>	Servicio de Asuntos Económicos
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA Manual de Proceso
<b>Procesos</b>	PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.
<b>Descripción:</b>	Actualización de la referencia legislativa general del proceso donde se indica Leg. Ex.05. [PC 01] Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (derogada), y sustituirla por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 53, de 18 de marzo).
<b>Justificación/Objetivos</b>	Revisión anual

\* En su caso, adjuntar 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, recordar 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 mide 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. Así y como indica el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos:

- *Como puede observarse en la medición de los objetivos del año 2019 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]-01 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.*
- *Se ha incluido un nuevo indicador (I.[PC 01.231]-03 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]-01, lo que pone de manifiesto el cumplimiento holgadamente tanto del período medio de pago a proveedores como el plazo medio de aceptación o comprobación de las facturas.*

Niveles altos de satisfacción recogidos en la encuesta de clima laboral de los tres Servicios que forman parte del Proceso, por encima de la media de la Universidad. Con un descenso en la participación en el Servicio de Asuntos Económicos explicable por la inestabilidad del personal en los últimos ejercicios. En el Servicio de Control Interno al respecto se comentan varios temas: que se mantiene la insatisfacción por el sistema de recompensas por trabajos extraordinarios o labores que van más allá del mero cumplimiento de las tareas encomendadas, que necesitan formación en algunas materias objeto de fiscalización, que tienen un volumen de trabajo excesivo y que disponen de escasas posibilidad de promoción y desarrollo de la carrera profesional. En cuanto al análisis segmentado de esta encuesta, señalar que no se incluye la información del Servicio de Control Interno "cuyo número de integrantes o de



*respuestas no asegura la representatividad de la encuesta ni garantiza la confidencialidad de los encuestados. No obstante, esta información si se contempla a nivel global”.*

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un buen nivel de satisfacción, aunque con algo menos de participación en comparación con el ejercicio anterior. Como ya se ha comentado, para el ciclo de gestión 2019 se ha realizado un cambio en el cuestionario, siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, para poder conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica. Así lo comenta el Servicio de Contabilidad y Presupuestos en su informe, *“éste es el primer año en que la encuesta se ha segmentado a los usuarios en dos grupos, para seguir las recomendaciones de auditoría interna con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica, el grupo de usuarios de proveedores y responsables de gestión del gasto a la pregunta sobre la implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio han indicado una satisfacción del 97,62%”*. Respecto a las encuestas post-servicio, el Servicio de Control Interno comenta que no ha sido posible su realización debido a una incidencia técnica muy grave en los sistemas informáticos de la Institución ajena a este Servicio.

Además en relación a los objetivos establecido para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos establecieron como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2019 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de  $\geq 85\%$  (cuando el valor alcanzado en 2019 ha sido del 95,35% para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 100% para los responsables de unidades de gasto) y media de satisfacción  $\geq 3,90$  (cuando el valor alcanzado ha sido del 4,25 para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 5 para los responsables de unidades de gasto). Por tanto, hemos cumplido ambos objetivos holgadamente.

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

En lo relativo a **las quejas y sugerencias**, estos Servicios no ha recibido ninguna de ellas a través del Sistema de Gestión de Sugerencias/Quejas establecido en la UJA, como puede corroborarse en el INFORME INDICADORES PE 02.2 del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

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 (por ejemplo, mantenimiento de un grupo de trabajo ... contratos menores, así como mantener una alianza con el Servicio de Informática...). Para este ejercicio y para la elaboración de este informe, se han actualizado el análisis del contexto interno y externo del proceso y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades (Anexos del manual del Proceso).

Así, como igualmente se indicó en anterior 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 500+ 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).