



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Asuntos Económicos

PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

PC 01.22 Gestión del Ingreso

PC 01.23 Gestión del Gasto

PC 01.231 Pago Directo

PC 01.232 Anticipo de Caja Fija

PC 01.5 Fiscalidad

PC 01.6 Información Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Asuntos Económicos

4.- Servicios prestados

SIGCSUA-Manual de Calidad, tabla nº 3 Interrelación, ÁREA DE RECURSOS:
ECONÓMICOS,



Proceso integrado, PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL:

- Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Universidad de Jaén.
- Elaboración técnica de la información presupuestaria, contable y fiscal requeridas por las Administraciones competentes y órganos de control externos.

5.- Cliente/s del proceso

Manual del Proceso PC01. Anexo VI Atributos de Calidad del Proceso del procedimiento correspondiente:

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
2. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.
3. Servicios y Unidades Administrativas.
4. Proveedores y terceros de la UJA.
5. Empresa auditora de las cuentas anuales y cámara de cuentas.
6. Junta de Andalucía.
7. A.E.A.T. y Seguridad Social.
8. Entidades Bancarias.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Manual del Proceso PC01. Anexo VI Atributos de Calidad del Proceso del procedimiento correspondiente:

-- En la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios, se establece como objetivo alcanzar en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de $\geq 85\%$ y media de satisfacción $\geq 3,90$ (2, 3, 4, 8) (SAE y SCPR).

- Porcentaje \leq del 10% de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración por el SAE: 4 días. (4)

- Porcentaje \leq del 6% de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción (2, 3, 4)

- Porcentaje \leq del 10% de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias (7).



- Porcentaje $\geq 95\%$ de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA (1, 2, 3, 5, 6).

- Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas no superior a 25 días (2, 3, 4, 6).

- Mejorar el Período Medio de Pago legal a proveedores en 5 días (2, 3, 4, 6).

- Disposición \geq al 87% de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha: justificantes recibidos antes del día 5 de cada mes y dispuestos para su pago antes del final del mismo mes (2, 3, 4).

7.- Resultado esperado

Cumplimiento de los requisitos de calidad, minimización de riesgos y aprovechamiento de oportunidades mediante la implantación de las propuestas de mejora.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

Nº de quejas: Ninguna

Promedio de días en responder a las quejas: No procede

Porcentaje de quejas respondidas No procede

Nº de sugerencias: Ninguna

Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede

Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede

Nº de felicitaciones: 5



11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)



16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

https://drive.google.com/drive/folders/1noIgL0ZHeE7MSZ_tbzukB8z8L0ikUtS?usp=sharing

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

A pesar de las circunstancias especiales vividas en 2020, se considera que las personas son suficientes y adecuadas. Igualmente, las infraestructura y recursos materiales en las instalaciones (en el trabajo a distancia se ha contado con los recursos particulares disponibles por cada persona), así como la metodología del trabajo, del sistema de control, tanto del propio Servicio como del Servicio de Control Interno.

Durante el 2020 se han llevado a cabo distintas actuaciones para compaginar el trabajo a distancia con el trabajo desde las instalaciones. Así como para la comunicación entre los distintos miembros del Servicio y de otros Servicios.

Igualmente, se han dispuesto los procedimientos adecuados para el envío seguro de documentación necesaria para el pago a través de la Entidad Bancaria.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Como puede observarse en los distintos indicadores cualitativos y cuantitativos del proceso, el resultado del mismo ha sido óptimo, al igual y en la misma línea que en otros ejercicios. Todo ello, a pesar de las especiales circunstancias vividas en el 2020.

20.- Análisis resultados indicadores.



Como puede observarse, el resultado de todos ellos ha estado acorde con los valores establecidos como objetivos, cumpliéndose positivamente todos los compromisos, al igual y en la línea que en otros ejercicios. Todo ello, a pesar de las especiales circunstancias vividas en 2020.

Así, 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 93,08 % de cumplimiento, algo menor que el 2019. 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 2019 y el 5 de enero de 2020 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 ejercicios anteriores 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 2019, gracias a la estabilización del personal responsable de su gestión a lo largo de los 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, similar al ejercicio pasado, con un porcentaje de incidencias del 3,33%, 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 0,00%, inferior al ejercicio pasado e 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 aunque algo superior al del ejercicio anterior; respecto al 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 16,79 %, algo superior al del 2018.

Respecto al 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 8/23 días 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.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Seguimos en la línea positiva de otros ejercicios, con un incremento muy importante en las respuestas de la encuesta general, principalmente en el colectivo de responsables de centros de gasto. Alguna propuesta de mejora de este informe deriva de la misma.

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 2020: proveedores y responsables de centros de gasto, en términos globales, consideramos que el nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios sigue siendo muy positivo situándose en torno al 98% (4,46 de media) en la prestación de los servicios y



en el 99% (4,44 de media) 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). Interesantes los comentarios aportados al respecto que habrá que analizar.

Respecto a los Responsables de Unidad de Gasto, con un incremento elevado de las respuestas, podemos sacar bastantes más conclusiones respecto a los mismos. Un nivel de satisfacción del 88%, aunque importante algo menor que del resto de usuarios, y del 84% en la percepción de las mejoras, inferior al del resto de usuarios.

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, como en el ejercicio anterior y con porcentajes pequeños de insatisfacción.

En cuanto a los comentarios, muy positivos en general y algunos a tener en cuenta: gestiones en el mes de diciembre, cantidad de documentos a rellenar, atención telefónica en la unidad de Caja, mayor coordinación y relación con las unidades de gestión, flexibilidad,... Alguna propuesta de mejora de este informe deriva de ellos.

El Servicio de Asuntos Económicos estableció como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2020 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de $\geq 85\%$ y media de satisfacción $\geq 3,90$, ambos cumplidos teniendo en cuenta la media entre todos los usuarios.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Como en otros ejercicios y como se puede ver en el Sistema de Gestión de Sugerencias/Quejas establecido en la UJA, no se han recibido ni quejas, ni sugerencias, lo que se considera positivo.

Directamente de la Gerencia se recibió en 2019 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 este informe de seguimiento esta propuesta de mejora ya incluida en 2019.

Las felicitaciones están en la línea de las recibidas en otros ejercicios.

Destacar:

Mediante este correo quiero trasladar mi felicitación a vosotros y al personal a vuestro cargo por la buena gestión realizada en el pago de la PEVAU (convocatoria ordinaria junio) mediante el sistema de TPV. (Gerente UJA).

Os comunico que finalmente, entre la semana pasada y principio de esta, se consiguió llevar a cabo los pagos de la matrícula de Selectividad por TPV y el sistema funcionó correctamente. Por lo que te traslado mi agradecimientos, y muy especialmente a los compañeros de vuestros Servicios que han tomado parte en este asunto. (Enrique Jerez, Jefe de Servicio de Gestión Académica).

23.- Análisis de No Conformidades.

No procede

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Todas las actuaciones realizadas a recomendación tanto de la auditoría interna como externa (apartado 12 de este informe) se valoran como muy positivas para el proceso ya que van a permitir estudiar las necesidades de grupos de interés no contemplados actualmente, así como mejorar la información (flujogramas) del manual del proceso PC01.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Puesto que se refiere a la última encuesta realizada, me remito a lo incluido en el Informe de Seguimiento 2019.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Todos los compromisos de calidad se han cumplido dentro de los valores establecidos como objetivos en los indicadores del proceso.



27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Muy positivas (ver 01 y 04 del apartado 15 de este informe, las dos implantadas), tanto para la gestión de los contratos menores como del funcionamiento del sistema informático de gestión económica.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

Igualmente, muy positivas (ver 02 y 03 del apartado 15 de este informe), que nos permitirá seguir avanzando tanto en la firma electrónica de los documentos contables, como en la gestión de las comisiones de servicio en UXXI-EC (nuevas propuestas de mejora incluidas en este 2020).

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aportan evidencias adecuada y suficientes a todo lo reflejado en este informe de seguimiento.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.-- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)



33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con incremento importante de las encuestas recibidas en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2020).

Los resultados de satisfacción de la encuesta realizada a clientes y terceros registran tendencias positivas, con un nivel alto de satisfacción sobre la prestación de los servicios. En la de clima laboral nos remitimos a lo incluido en el informe 2019, en el que se manifestaban resultados 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 2021 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de UniversitasXXI-Ec., gestión de comisiones de servicio...). 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 2021.

Todo lo anterior, sin olvidar las especiales circunstancias vividas en 2020 en el que, gracias al personal del Servicio, se ha continuado prestando todos los servicios sin merma importante en la calidad de los mismos.