



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Contabilidad y Presupuesto

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 Contabilidad y Presupuesto

4.- Servicios prestados

- Elaboración técnica del proyecto del presupuesto anual.
- Aplicación de la contabilidad para la ejecución del presupuesto anual.
- Elaboración técnica del proyecto de cuentas anuales.
- Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.



- Elaboración técnica de la información presupuestaria, contable y fiscal requeridas por las Administraciones competentes y órganos de control externos.

5.- Cliente/s del proceso

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.
- Servicios y Unidades Administrativas.
- Proveedores y terceros de la UJA.
- Empresa auditora de las cuentas anuales y Cámara de Cuentas de Andalucía.
- Junta de Andalucía.
- A.E.A.T.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

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 $\geq 3,90$.

Fecha de envío del anteproyecto del presupuesto del año X+1 a la Gerencia UJA \leq al 16 de diciembre del año X.

Fecha de finalización de la carga del presupuesto del año X+1 en la aplicación UXXI-Económico \leq al 1 de enero del año X+1.

Porcentaje \geq del 95% de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.

Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia \leq al 16 de junio del año X.

Porcentaje $\geq 95\%$ de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.

Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas no superior a 25 días.

Mejorar el Período Medio de Pago legal a proveedores en 5 días.

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.



7.- Resultado esperado

Cumplimiento de los requisitos de calidad, minimización de los 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: 0

Promedio de días en responder a las quejas: No procede

Porcentaje de quejas respondidas No procede

Nº de sugerencias: 0

Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede

Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede

Nº de felicitaciones: 1

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

**12a.- Recomendaciones de auditoría interna**

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

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/1mIXbOvLnjnRtAiE4OIlpXXdaopAFsPxK?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 durante 2020, se considera que las personas son suficientes y adecuadas, igualmente las infraestructuras y recursos materiales en las instalaciones así como la metodología del trabajo y el sistema de control propio del Servicio y del Servicio de Control Interno.

Para el trabajo a distancia las infraestructuras y recursos material han sido puestos por las personas del Servicio.

Han sido muy positivas las actuaciones llevadas a cabo para conseguir realizar el trabajo a distancia en el seno del Servicio durante el confinamiento, así como posteriormente con la compatibilidad del trabajo presencial y a distancia, reforzándose las actuaciones para mantener una fluida comunicación tanto interna como externa y para empoderar al equipo de trabajo.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Como puede observarse en los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos del proceso el grado de cumplimiento del resultado del proceso con respecto a los requisitos de calidad del input del proceso ha sido óptimo, al igual que en otros ejercicios y a pesar de las circunstancias especiales vividas en 2020.

20.- Análisis resultados indicadores.

Como puede observarse el resultado de todos ellos a sido acorde con los valores objetivos, cumpliéndose todas las expectativas, al igual que en otros ejercicios y a pesar de las circunstancias especiales vividas en 2020;; solo mencionar en el indicador del mes de enero del PMP una pequeña desviación que fue rápidamente corregida como se



puede comprobar al ver el PMP del resto de meses motivada por la falta de servicio de la aplicación UXXI-Económica durante una semana en enero de 2020.

Los indicadores mantienen una tendencia muy positiva de cumplimiento de los objetivos marcados a pesar del difícil año 2020.

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.

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

En la encuesta de 2020 se aprecia un mantenimiento de un alto nivel de la satisfacción global (97,83% para los proveedores y responsables de gestión de centros y 88,16% para los responsables de unidades de gasto en 2019) respecto a años anteriores en que se habían mantenido en unos altos niveles (97,67% para los proveedores y responsables de gestión de centros y 100% para los responsables de unidades de gasto en julio 2019, 88,41% en julio 2018, 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 mantenemos una tendencia positiva de mejora y consolidación de los resultados.

Este es el segundo 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 96,47%.

Además hemos cumplido los objetivos establecidos para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: el SCPR 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 $\geq 3,90$.

Resaltar también el mantenimiento del alto nivel de satisfacción alcanzado respecto a la gestión técnica y administrativa del gasto y pago al situarse en un 93,80% (96,77% en 2017, 88% en 2018 y 100% en 2019), mientras que en la gestión técnica y administrativa del presupuesto alcanza un nivel de satisfacción del 94,57% (96,67% en 2017, 88% en 2018 y 100% en 2019), mostrando en ambos casos una tendencia de mantenimiento y consolidación de los resultados positivos alcanzados en los últimos años, tras unos resultados del año 2018 que pudieron estar motivados por los cambios en la factura electrónica y a contratos menores (ver informe de 2018).



Se produce un gran repunte en la tendencia de consolidación en las encuestas contestadas al pasar de 19, 48, 89, 39, 69, 51 en 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 respectivamente, a 171 en 2020, superando el “número óptimo de encuesta recibidas” fijado en 61. 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.

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 procedimientos y se tiene en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras.

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

Durante 2020 el SCPR no ha tenido ninguna queja y sugerencia, mientras que hemos recibido una felicitación.

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.

23.- Análisis de No Conformidades.

En el PC01 no tenemos no-conformidades

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Todas las actuaciones realizadas se valora positivamente para dar respuesta a las recomendaciones de auditoría interna y externa que nos permite seguir avanzando en la senda de la mejora continua.



25.- Análisis de encuestas de personas.

Destacar en primer lugar la participación en esta encuesta de todos los integrantes del SCPR, salvo una persona que estaba de baja, 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 2019, el personal está plenamente satisfecho en los siguientes cuatro bloques: participación, relaciones internas de trabajo, comunicación para el desarrollo del trabajo y opinión general sobre la encuesta.

La menor satisfacción se obtiene en el bloque de promoción y desarrollo de carrera al obtener un grado de insatisfacción del 39,47%, tendencia que se mantiene de anteriores encuestas, aunque mejora respecto a 2015 (50%) y 2017 (39,58%), obteniéndose en la pregunta 32 "Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad", 33 "Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional" 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 50% de los encuestados, los siguientes bloques con una mayor insatisfacción son: el de formación/evaluación con el 16,95%, el de recompensas, reconocimientos y atención a las personas con una insatisfacción del 13,43%, el de la opinión general sobre la institución y el servicio con el 7,14%, el de valoración general con el 6,67%, el de condiciones para el desarrollo del trabajo del 4,65%, el de desempeño del puesto del trabajo con el 1,61% y el de evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio con un nivel de insatisfacción del 1,14%. 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, 2017 y 2019 se aprecian una tendencia de mantenimiento de altas tasas de satisfacción e incluso de mejora. Sólo disminuyen respecto a 2017 ligeramente la satisfacción en cuatro bloques: desempeño del puesto de trabajo, formación/evaluación, recompensas reconocimientos y atención a las personas y en evaluación de la acción del liderazgo.

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, 2017), valoración general (salvo años 2011, 2013, 2015 y 2019) 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.



26.- Análisis de compromisos de calidad.

Como puede observarse el resultado de los indicadores del proceso todos los compromisos de calidad se han cumplido, al igual que en otros ejercicios y a pesar de las circunstancias especiales vividas en 2020.

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

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

Todas las acciones de mejora que hemos ejecutado durante 2020 derivadas del análisis de riesgos y oportunidades han incidido en la mejora de la eficacia del proceso y nos permite seguir avanzando en la senda de la mejora continua del PC01..

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

Valoramos muy positivamente los resultados obtenidos del resto de las acciones de mejora, permitiéndonos seguir avanzando en la senda de la mejora continua del proceso PC01.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aportan evidencia adecuadas y suficientes.

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.

Valoramos muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo. Destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio. 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.