



Mejoras realizadas sobre la información directa de clientes

Servicio/Unidad: SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

Información directa de clientes. Descripción de la información obtenida	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad	Mejoras realizadas
Comentario realizado por un proveedor: <i>“Aún queda mucho por mejorar, dependiendo del departamento, unos son muy eficientes y otros brillan por su ausencia. Personalmente estoy esperando un pago desde septiembre 2014 de la Escuela Politécnica, tras personarme allí, y poner varias reclamaciones aún no he recibido el pago”.</i>	Encuesta satisfacción clientes	Consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso superior a la media para podamos actuar y no se retrasar el procedimiento	Se realizan comparaciones entre la fecha de entrada en registro administrativo y la fecha de emisión. Cuando hay excesiva diferencia se realiza estudio de la unidad administrativa, que puede terminar en una llamada de atención.
Comentario realizado por varios proveedores: <i>“Consultas online con Certificado Digital sobre el estado de las facturas”.</i> <i>“Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están</i>	Encuesta satisfacción clientes	Nos parece interesante porque aparte de que los proveedores estarían mejor informados nosotros recibiríamos un menor número de consultas.	Todos los proveedores disponen de esta posibilidad a través de la plataforma FACe. Por ello fomentamos el uso de la factura electrónica entre los proveedores. En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está disponible a través de Universidad Virtual.



<i>tramitadas y la fecha aproximada de pago)</i> ".			
Plantea que sería muy útil que los responsables de los centros de gastos pudieran consultar en Universidad Virtual el estado de cuenta de ejercicios cerrados	Correo electrónico de responsable de centro de gasto	Consideramos muy acertada la propuesta, porque se amplía la consulta a los ejercicios cerrados y no sólo a los ejercicios abiertos. Los clientes disponen de más información.	Mejora realizada en el portlet "Estado de Cuentas de Unidades de Gastos", sólo queda pendiente de instalar la nueva versión del portal que se realiza en el mes de marzo de 2017 coincidiendo con la instalación de la versión 10.4 UNIVERSITAS XXI – ECONÓMICO.
Solicitud por parte del Servicio de Informática y del Vic. TIC e Infraestructuras de la posibilidad de recuperar como descripción del justificante de gasto la descripción del expediente enlazado al justificante, tanto para las facturas electrónicas como las que no lo son.	Reunión Servicio de Informática, Vicerrectorado de TIC e Infraestructuras	Nos parece interesante la propuesta porque permite aumentar la automatización en la grabación y asegurar que la descripción del JG es relevante para los usuarios.	Mejora que se ha solicitado a Oficina de Cooperación Universitaria y que en estos momentos están llevando a cabo y esperamos poder implantar a lo largo de 2017 (quaterni EC-26200).
Comentarios de varios responsables de centros de gastos pidiendo que las orgánicas sin actividad de ejercicios anteriores no les apareciera en el momento de realizar la consulta en Universidad Virtual.	Llamadas telefónicas y reuniones	Consideramos interesante la propuesta porque permite simplificar la búsqueda de las orgánicas por los usuarios, a la vez que aligeramos las estructuras presupuestarias.	Se han eliminado en la estructura presupuestaria de 2017 todas las orgánicas que no han tenido movimiento presupuestario en 2016.