



**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 en la encuesta de satisfacción de 2018: <i>“Mas agilidad de algunas Unidades Administrativas en la gestion de la factura electronica”.</i>	Encuesta satisfacción clientes	Consideramos importante detectar las unidades administrativas que tienen un retraso superior a la media para poder actuar y no retrasar el procedimiento	Periódicamente se revisa y comunica a las unidades administrativas las facturas electrónicas atrasadas y se ha actualizado la IT.[PC 01.23]-02 CONSULTA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS para facilitar a las unidades administrativas la consulta de las facturas electrónicas pendientes de conformidad, apareciendo en primer lugar las facturas electrónicas que han entrado antes en el registro administrativo.
Comentario realizado por varios proveedores en la encuesta de satisfacción de 2018: <i>“Alguna aplicacion para que tanto la uja como el proveedor entren al tanto de los pedidos, cobros e incidencias del mismo para agilizar el procesos”.</i>	Encuesta satisfacción clientes	Nos parece interesante porque aparte de que los proveedores estarían mejor informados nosotros recibiríamos un menor número de consultas.	Se ha extendido en la UJA la obligación de presentar la factura por parte de los proveedores en el Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado (FACe), mediante esta medida el proveedor puede visualizar en FACe el estado de cada factura (registrada, conformada, contabilizada la obligación reconocida, pagada, rechazada, anuladas, ...) en cada momento.



<p><i>“Mayor información del estado de cada trámite. Plataforma propia para gestión de pagos”.</i>  <i>“Poder ver online en la web de la Universidad la situación de las facturas tramitadas electrónicamente”</i></p>			<p>Además a partir de diciembre de 2018 cada proveedor recibirá en su cuenta bancaria un apunte por cada factura pagada (sin agrupar las diferentes facturas pagadas en un solo apunte).          En cuanto a los terceros de la UJA esta consulta está disponible a través de Universidad Virtual.</p>
<p>Comentario realizado en las encuestas de satisfacción de 2017 y 2018 en relación a la formación y facilitación de la gestión.</p>	<p>Encuesta satisfacción clientes</p>	<p>Consideramos importante facilitar tanto la gestión económica del gasto e ingresos como al formación de las diferentes unidades administrativas.</p>	<p>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.</p>
<p>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</p>	<p>Correo electrónico de responsable de centro de gasto. Llamadas telefónicas.</p>	<p>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.</p>	<p>Se han añadido instrucciones técnicas, se han actualizado otras y se han subido guías a la página web para facilitar la gestión a las diferentes unidades.          Se ha dado formación en gestión del gasto a las unidades administrativas de apoyo a órganos de gobierno y a las personas que se han incorporado a la UJA como auxiliares.</p>