

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
DEL
SERVICIO DE CONTABILIDAD
DE LA
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

The coat of arms of the University of Alicante is centered in the background. It features a shield divided into four quadrants: top-left (red and yellow vertical stripes), top-right (blue with a crescent moon and five stars), bottom-left (red with a white castle tower), and bottom-right (yellow with a white ring and a grey snake). The shield is topped with a crown. A circular seal with Latin text surrounds the shield.

INDICE:

- Criterio 0: Introducción. Contexto del Servicio	pág. 2
- Criterio 1: Liderazgo	pág. 10
- Criterio 2: Política y Estrategia.....	pág. 14
- Criterio 3: Personas	pág. 18
- Criterio 4: Alianzas y Recursos.....	pág. 23
- Criterio 5: Procesos	pág. 27
- Criterio 6: Resultados en los Clientes.....	pág. 32
- Criterio 7: Resultados en las Personas.....	pág. 36
- Criterio 8: Resultados en la Sociedad.....	pág. 39
- Criterio 9: Resultados Clave	pág. 42
Anexo 1:.....	pág. 47
• Mapa de procesos.....	pág. 48
• Ficha diseño de procesos- Tesorería.....	pág. 49
• Diagramas de flujo procesos Tesorería.....	pág. 58
• Ficha diseño de procesos—Facturación	pág. 66
• Diagramas de flujo procesos- Facturación	pág. 67
• Ficha diseño de procesos- Contabilidad	pág. 68
• Diagramas de flujo procesos- Contabilidad.....	pág. 69
Anexo 2:.....	pág. 78
* Informe. Satisfacción de los Clientes/Usuarios (Sepbre/04) .	pág. 79
* Informe. Encuesta al personal del servicio (Sepbre/04)	pág. 81
* Informe. Encuesta de Satisfacción Laboral (Abril/05).....	pág. 93

CRITERIO 0:
CONTEXTO DEL SERVICIO

0. INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO

0a Funciones, Misión, Visión y Valores de la Unidad.

La **misión** del servicio, según se desprende del Estatuto de la Universidad, en su Capítulo VI, es coadyuvar al desarrollo de las actividades docentes e investigadoras, así como al de aquellas otras actividades que procuren tanto la colaboración de la Universidad con la Sociedad como la asistencia a los miembros de la comunidad universitaria.

Esto se lleva a cabo mediante la realización de las **funciones** que aparecen recogidas en el análisis funcional realizado por Gerencia en el año 1996 y en la página Web de la Universidad más las funciones encomendadas con posterioridad. Están detalladas al final de este criterio.

Nuestra **visión** de la unidad, sin que esté reflejada formalmente, es la misma que hay en la actualidad pero desearíamos tener un presupuesto propio que nos permitiera tener mejores soportes técnicos como fax, pantallas planas....Preguntado el personal sobre las debilidades del Servicio de cara a elaborar el plan estratégico, únicamente reseñan este aspecto, lo cual nos lleva a pensar que no imaginan la Unidad de otro modo.

Tampoco los **valores** del Servicio están reseñados formalmente pero destacaría: la solidaridad entre los compañeros, esto se aprecia en la ayuda de unos a otros cuando es necesario; un amplio grado de satisfacción del personal, que se refleja en la poca movilidad de estas personas (algunas personas están desde la creación del servicio en el año 1980, 1981. Lo que implica una gran confianza apoyo y solidaridad entre todos); el ser respetuoso y amable, según se observa en la encuesta sobre "Satisfacción de los clientes", en su punto 5.

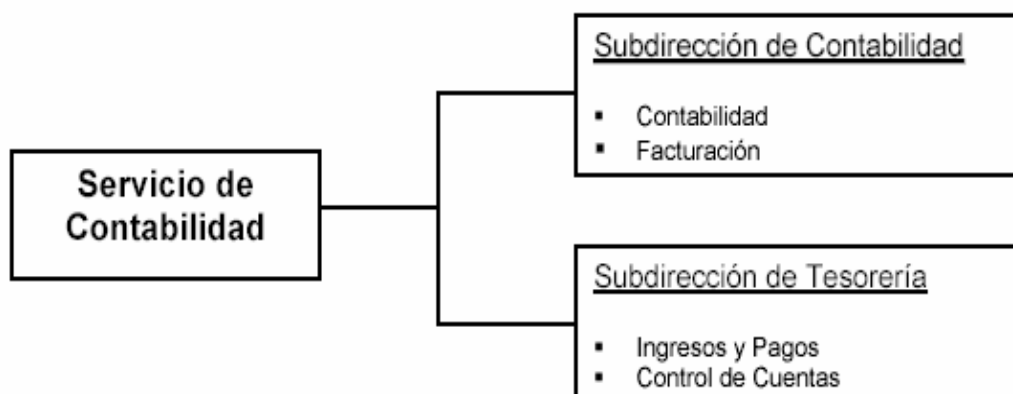
Los objetivos generales y específicos están intrínsecamente relacionados con las funciones del servicio.

0b Grupos de interés relacionados con el Servicio

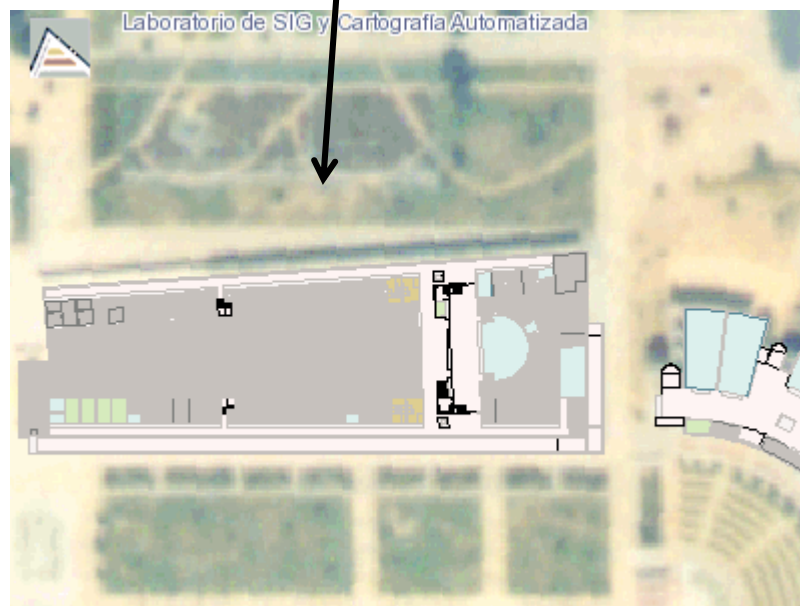
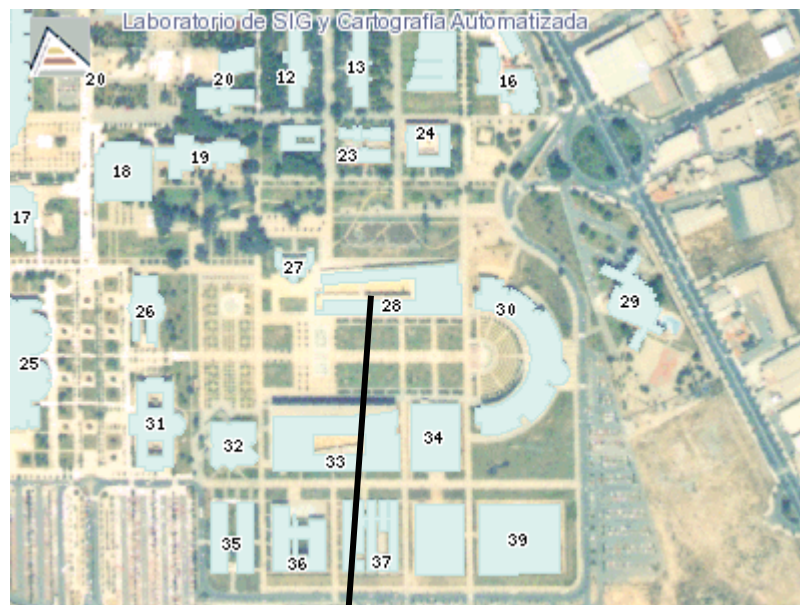
Toda la comunidad universitaria en mayor o menor medida, destacando PAS, PDI, proveedores, clientes y entidades bancarias y en menor medida alumnos.

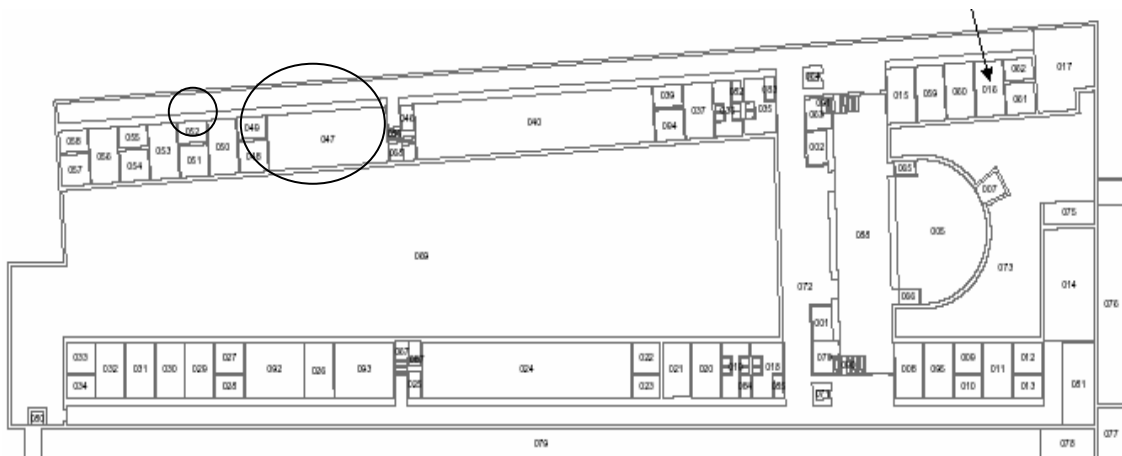
0c Composición y definición del ámbito a evaluar.

	Nombre	Grupo	Nivel
Director de Contabilidad	Enrique Gomis Ferrer	A	27
Subdirección de Contabilidad	Vicente Baeza Gomis	B	24
Unidad de Contabilidad	M ^a José García Hernández	C	20
Subunidad de Contabilidad	M ^a Carmen Fernández Juárez	C	14
Subunidad de Contabilidad	Feliciana Vaquero Gómez	C	14
Subunidad de Contabilidad	Elisa Abad Basalta	D	14
Subunidad de Contabilidad	Ana González Frutos	D	14
Unidad de Facturación	M ^a Jesús Berenguer Fenoll	B	20
Subunidad de Facturación	Josefa Avilés Rueda	C	14
Subdirección de Tesorería	Margarita Castejón Ortega	B	24
Unidad Ingresos y Pagos	Cristina Vera Lloret	C	20
Subunidad de ingresos y pagos	Ernesto Dura Brotons	D	14
Unidad de control de cuentas	Matilde Núñez Ceballos	C	20



0d Situación





0e INFORMACIÓN DE CONTACTO

	Ctra. San Vicente s/n 03690 Alicante
	Lunes-Jueves 08:00-17:30 Viernes 08:00-15:00
	965 90 34 58 965 90 97 71
	Servei.comptabi@ua.es

0f Evolución del servicio

Tras la creación de la Universidad de Alicante, en octubre del año 79, el Servicio comenzó a funcionar en el año 1980, con 3 personas, en el conocido edificio de los arcos.

En los años siguientes se fueron incorporando distintas personas. Abarcaba, además de las funciones actuales propias del Servicio, las que ahora desempeñan los Servicios de Gestión Económica y Control de Gestión y Presupuestos.

En el año 83 la ubicación cambió al edificio que ocupa ahora el Servicio de Alumnado y, fue en ese momento, cuando parte de las funciones que llevaba este servicio pasaron a gestión económica, por ejemplo caja, dietas,... y el

personal que desempeñaba esas funciones, pasó a depender de los otros Servicios.

A finales del año 1987 se volvió a cambiar al edificio que ocupa ahora Ciencias V.

En el año 1998 se hizo un edificio para Servicios generales y Rectorado, y es donde actualmente estamos ubicados. En ese momento la plantilla la componían 8 personas.

Posteriormente, se desvincula del Servicio, Presupuestos.

Durante todo ese periodo, el Servicio cuenta con un Director, un Jefe de Negociado desde el año 83 y otro en el año 86.

En el 2002, se dotan dos Subdirecciones: La de Contabilidad, que cuenta con dos Gestores Jefes: Contabilidad y Facturación, y la de Tesorería, con los Gestores Jefes de Ingresos y Pagos y Control de Cuentas. En la actualidad, la plantilla la componemos 13 personas.

0g Normativa aplicable a la actividad del Servicio

- Ley 30-1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real decreto 1624/1992 de 29 de diciembre por el que se aprueba el reglamento del IVA
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre General Presupuestaria
- Ley 37/1992 de 28 de diciembre del IVA
- Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria
- Real Decreto 1496/2003 de 28 de Noviembre por el que se aprueba el reglamento por el que se regula la obligación de facturación y se modifica el reglamento del IVA.
- Plan General de Contabilidad Pública
- Principios contables públicos IGAE
- Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat Valenciana.
- Ley de Tasas de la Generalitat Valenciana y Manuel de Gestión Académica de la Universidad de Alicante.
- Manual de Gestión Económica de la Universidad de Alicante.

Funciones del Servicio a las que se hacía referencia al principio del Criterio 0:

- Control y supervisión de la contabilidad presupuestaria y financiera de la Universidad.

- Supervisión de la adecuación de la contabilidad de ingresos y gastos al Plan General de Contabilidad Pública.
- Visado de los mandamientos de pago previamente a la firma del Rector.
- Supervisión y emisión de las relaciones de transferencias.
- Supervisión del cuadro de las cuentas contables con el inventario patrimonial de la Universidad.
- Supervisión de la elaboración de la información fiscal, contable y financiera requerida por la Agencia Tributaria, la Consellería de Hacienda, la Sindicatura de Cuentas, u otros órganos de control.
- Información periódica a los órganos de gobierno de la Universidad sobre la situación de la Tesorería.
- Presentación a la Gerencia de la liquidación definitiva del presupuesto.
- Colaboración con Control de Gestión en el seguimiento de los presupuestos y el análisis de las desviaciones de gastos e ingresos.
- Mantenimiento actualizado del Plan de Cuentas.
- Elaboración de los Estados Contables que se implanten en la Universidad.
- Gestión de los procedimientos de conciliaciones bancarias.
- Elaboración de la previsión y seguimiento de la Tesorería para conocer los ingresos no satisfechos y los pagos no previstos.
- Control de las cuentas y cierre de la liquidación del ejercicio.
- Gestión de archivo y custodia de la documentación contable, y los talonarios de las cuentas centralizadas.
- Gestión de los expedientes de modificaciones presupuestarias y una vez aprobados, comunicación a Gestión Económica.
- Supervisión, control y seguimiento de las subvenciones e ingresos.
- Control de la recepción de liquidaciones de las distintas unidades.
- Mantenimiento de las firmas autorizadas de las cuentas de la Universidad.
- Control cuentas de jornadas y congresos y traspasos a petición de las distintas unidades.
- Control y archivo de las cuentas restringidas de ingresos (tasas)
- Elaboración y gestión de las facturas con empresas externas.
- Seguimiento del cobro de las facturas.
- Mantenimiento direcciones de terceros.
- Supervisión, control y seguimiento de los contratos de investigación firmados entre los distintos centros de gasto y los servicios técnicos de investigación para la facturación.
- Realización de proformas.
- Emisión de transferencias a través de banca electrónica.
- Cotejo de documentos depositados en contrato.
- Elaboración y presentación Declaraciones IVA, IRPF residentes, IRPF no residentes y recapitulativa de operaciones intracomunitarias.
- Elaboración de los Mandamientos de ingreso y envío de comunicaciones a los distintos servicios.
- Manejo de los programas de las entidades bancarias para control y seguimiento de las cuentas e impresión de los extractos de movimientos y justificantes de adeudos e ingresos.

La relación de funciones detallada anteriormente ha sido elaborada para este Informe.

Algunas de estas funciones que venían recogidas en el análisis funcional realizado por Gerencia en el año 1996; otras, se encuentran en la web de la Universidad, dentro del apartado de Presentación, en Estructura Administrativa: Servicio de Contabilidad y Presupuestos (Página mantenida por Gerencia. Última actualización: 31/10/2002).

Basándonos en ambas enumeraciones, hemos eliminado las que en la actualidad no corresponden a este Servicio y hemos añadido las que se vienen desempeñando con posterioridad al año 2002.

CRITERIO 1:
LIDERAZGO

1. LIDERAZGO

En nuestro caso vamos a evaluar al Director del Servicio de Contabilidad.

1a Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia

La Misión, Visión y Valores del Servicio ya se han tratado en el Criterio 0 de este Informe.

El jefe del servicio intenta que los objetivos, aunque no estén definidos por escrito, se cumplan, cuidando, por ejemplo, que se cumplan los plazos. En la encuesta realizada al personal, en el punto referido a este criterio, tiene una alta valoración el que el Director del Servicio “actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad”.

El director del servicio se implica en las relaciones interpersonales y en la resolución de problemas que pueden incidir en el trabajo. Si bien de modo informal, el jefe del servicio transmite un alto grado de confianza y apoyo al personal, hay una gran accesibilidad por su parte para que se le manifiesten los problemas e intenta buscar soluciones y no culpables, por lo que el ambiente de trabajo es bueno. Habitualmente se interesa por el personal y cuando se detecta algún error o problema, habla con los interesados y buscan juntos la solución y, si se estima necesario, se hace cargo de la resolución. Este aspecto está avalado por el resultado de la encuesta a la pregunta de si es accesible y escucha al personal de la Unidad.

Está abierto a sugerencias del personal para innovar o mejorar cualquier proceso de gestión. De una manera informal, escucha cualquier sugerencia, discute pros y contras y apoya a su personal ante cualquier otro Servicio. Por ejemplo, cuando fue necesario encargar al Centro de Proceso de Datos de la Universidad (C.P.D.), los programas de Ingresos y de Facturación, acompañó a su personal a entrevistarse con las personas del C.P.D. que se iban a encargar y en algunas ocasiones llamó telefónicamente para aclarar cuestiones, etc.

1b Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

El jefe del servicio promueve la estrategia de la unidad orientada a satisfacer las necesidades de los distintos usuarios. Trabaja activamente con personas de la universidad o de fuera para promover y desarrollar los intereses de todas las partes y satisfacer sus expectativas. En todo momento los procesos se actualizan para facilitar los trámites administrativos y mejorar los servicios que se ofrecen. Se recaba información, se relaciona con otras

unidades y se involucra con ellas llegando a acuerdos para la gestión de determinados procesos y para la obtención de los buenos resultados. Por ejemplo, de un modo informal, habitualmente, mantiene entrevistas con la Directora del Servicio de Gestión Económica.

El servicio cuenta con dos subdirecciones que son los responsables de la gestión de los procesos que tienen asignados. Sin que aparezca reflejado en ningún documento, los subdirectores se encargan de que el trabajo se realice.

Si bien no contamos con una carta de servicios donde el usuario pueda ver reflejado el desarrollo que mide los resultados clave, si que existen modos de evaluar el cumplimiento, por ejemplo, el tiempo que pasa desde que un pago entra a contabilidad y se realiza su abono (recogida de firmas,...), fecha de entrada de una pro-forma y fecha de la factura,.. si bien, esto se hace informalmente.

1c Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad

Como se ha comentado anteriormente, el director del servicio se relaciona con otras unidades de la propia universidad o de fuera para dar respuesta a las necesidades y expectativas del servicio y del resto de usuarios. De dentro de la Universidad, se relaciona, en mayor medida, con el Servicio de Gestión Económica. También, con los Departamentos, Servicio de Personal, Servicio de Investigación, etc. En cuanto, a entidades de fuera de la Universidad, sobretodo con la CAM y con la Delegación de Hacienda. Como venimos indicando, esto se hace informalmente. En la encuesta, el personal valora muy positivamente que el Director, ante determinadas situaciones atiende personalmente a clientes y usuarios de la unidad y que establece relaciones beneficiosas para la unidad.

Participa en cursos y facilita al personal la asistencia a las actividades que consideran de interés para su formación, los miembros de la unidad, y por consiguiente, redundando en una mejora del servicio. Cuando alguna persona del Servicio desea asistir a un curso, nunca pone impedimentos, firmando el Vº Bº, con independencia del horario.

Dentro del margen de que dispone, reconoce el trabajo de los miembros de su equipo, mostrando en todo momento su apoyo y facilitando su labor. Ante cualquier situación problemática, defiende siempre a su personal y trata de buscar una solución personalmente.

Fomenta con su ejemplo el cuidado del medioambiente, apagando la luz,...En el servicio se reciclan archivadores, papel, y no se malgasta en compras inútiles. Sin embargo, este aspecto no es muy valorado por el personal, en la encuesta sobre el criterio del Liderazgo. A nuestro parecer, esto se debe a que el personal piensa que se debería cuidar este aspecto de una manera sistemática.

1d Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización

El líder informa de manera verbal y personalmente, de los objetivos y metas del servicio. Se muestra accesible, ante cualquier duda o sugerencia, escucha de manera activa, informa de lo que se tiene que realizar y si se incorpora alguien nuevo lo integra en el equipo.

Facilita el cumplimiento de los objetivos personales de cada uno de los miembros de la unidad, por ejemplo, con flexibilidad en el horario si alguien tiene alguna dificultad, dando libertad y animando para la asistencia a cursos, seminarios u otra clase de estudios que se consideren interesantes.

1e Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización

Siempre que se considera oportuno, secunda y lidera los cambios, prestando el apoyo necesario, incluso a nivel de pedir los recursos materiales, para que todo llegue a buen término. En la encuesta del personal, está bastante valorado que el jefe del Servicio apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

-Puntos fuertes:

- La implicación del director en la mejora del servicio.
- Se tiene en cuenta las opiniones de los miembros del servicio y del resto.
- El Jefe del Servicio, ante determinadas situaciones, atiende personalmente a clientes y usuarios.
- El Jefe del Servicio es accesible y escucha al personal de la Unidad.
- El Jefe del Servicio recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la Unidad.

-Puntos débiles:

- No permite grandes valoraciones por trabajos innovadores, el reconocimiento del personal, al estar ligado a una estructura administrativa rígida.
- No es muy valorado el cuidado del medio ambiente.
- No tener definidos en el Servicio, formalmente, los objetivos, indicadores, etc.

-Propuesta de mejora:

- Fomentar nuevas posibilidades de valoración individualizada.
- Realizar encuestas de satisfacción e instalar buzón de sugerencia.

- Establecer una política de cuidado del medio ambiente: reciclar el papel y apagar las luces, sistemáticamente.
- Realizar la Carta de Servicios.

CRITERIO 2:

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

A través de este criterio se conoce como el Servicio de Contabilidad formula, desarrolla y revisa su planificación y estrategia y la convierte en planes y acciones concretas.

2a. La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

La política y estrategia del Servicio no está concretada ni definida sobretodo a largo término. Lo que sí podemos decir es que, se trabaja con información importante, para fijar nuestras líneas de actuación a corto término. Por ejemplo, conocemos los plazos que fija la Delegación de Hacienda para la presentación de las Declaraciones de Renta, IVA, Libro de facturas emitidas... lo que nos marca la fecha máxima para hacer y contabilizar los documentos de ingreso y de pago, etc.

De las relaciones con clientes/usuarios internos y externos, se obtienen las necesidades y expectativas, a través del teléfono, correo electrónico, entrevistas con el Director, y se trabaja para intentar prevenirlas en el futuro aunque, en ocasiones, es difícil adelantarnos. En todo caso, se trabaja hacia la satisfacción del cliente. En la encuesta sobre este criterio, el personal da una buena valoración a que el Servicio considera a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos.

Un aspecto que se ha valorado negativamente es que no se ha demandado información a los proveedores. Creemos que esto debe ser algo a mejorar en el futuro.

2b. La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

El Servicio no tiene definidos indicadores de resultados y esto es valorado negativamente por el personal de la unidad.

No obstante lo anterior, estimamos que el funcionamiento del Servicio es adecuado dado que, si bien no existen encuestas, no se reciben casi quejas de los usuarios, personalmente, ni telefónicamente, ni por escrito, en el Servicio, y tampoco a través de los mecanismos establecidos en la Universidad para encauzar los problemas y sugerencias.

Este hecho está también avalado por la encuesta elaborada por la Unidad Técnica de Calidad, al inicio de esta evaluación que muestra un elevado promedio global de satisfacción de clientes/usuarios del Servicio.

2c. La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.

De acuerdo con lo manifestado en el punto 2a, al no existir una estrategia concreta y definida, no se puede desarrollar y revisar, si bien continuamos revisando y actualizando nuestra mejora en satisfacer al cliente, de una manera informal, ya que si algún cliente/usuario nos demanda o sugiere alguna cuestión, intentamos atenderle.

2d. La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

Según se desprende de la encuesta al personal, los miembros de la unidad conocen los objetivos y consideran que estos objetivos se cumplen, así como, conocen cuáles son sus responsabilidades. En el momento de la incorporación al Servicio o a lo largo del tiempo, cuando se les ha asignado una tarea, se les ha facilitado verbalmente la información que necesitaban para el desempeño correcto de su labor. Así quien introduce en el programa de Contabilidad de la Intervención General del Estado para Organismos Autónomos los ingresos y los pagos, sabe que ha de introducirlos correctamente porque ha de cuadrar con el Servicio de Gestión Económica y, dentro de los distintos plazos fijados por la Intervención. Sin embargo, a pesar de que los objetivos y las tareas de cada área, están claras, no existe un documento interno con los objetivos del Servicio y con el esquema general de procesos clave.

No obstante lo anterior, aunque no consten por escrito los resultados, sí se realiza un seguimiento de los procesos, con el fin de reducir plazos y así contribuir a la mayor satisfacción de los clientes y usuarios, a la hora de cobrar, disponer de presupuesto, etc. Así, por ejemplo en el caso de los pagos, salvo excepciones, se realizan las transferencias en un plazo de 3-4 días, desde que se reciben en este Servicio.

Puntos débiles, puntos fuertes y propuestas de mejora.

- **Puntos fuertes:**
- El personal del servicio conoce su lugar en el Organigrama, conoce los objetivos de su Unidad y sus tareas.
- Buena disposición e interés por parte del personal para trabajar en la mejora de la calidad que ofrece.
- Disposición del personal para colaborar en otras tareas distintas de las que se le asignaron.
- Están Identificadas, aunque de manera informal, las necesidades de los clientes/usuarios.
- El personal considera que los objetivos se cumplen.

- **Puntos débiles:**
- No existe un plan estratégico definido.
- No tener plasmado en un documento los procesos del Servicio.
- No disponer de indicadores para evaluar los resultados.
- No se demanda información a los clientes/usuarios/proveedores, para definir la Política del Servicio.
- No se revisa de forma sistemática los objetivos del Servicio.

- **Propuestas de mejora:**
- Elaborar la carta de servicios.
- Definir indicadores de resultados.
- Plasmar en un documento los procesos.
- Crear un mecanismo tipo encuestas o buzón de sugerencias para definir las necesidades de clientes y proveedores.
- Revisar de forma sistemática los objetivos del Servicio.

CRITERIO 3:
PERSONAS

3. PERSONAS

3a. Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

El Servicio de Contabilidad desconoce la existencia por escrito de un plan estratégico que contemple el desarrollo e implantación de la política de personal dentro del contexto de la UA.

El Servicio de Contabilidad tiene definida su estructura de personal como se indica en el Criterio 0, necesaria para cubrir las funciones del Servicio. En la actualidad, el Servicio tiene un número adecuado de personas.

Las políticas de personal no las establece el servicio, sino que se ajusta a las políticas de la UA y a la normativa de acceso a la función pública y lo establecido en el convenio vigente para la contratación de personal. El Servicio no tiene competencia alguna en la selección.

La formación y promoción dependen asimismo, de las políticas de la UA, según la "Normativa de la UA", aprobada en Consejo Social de 27/5/02 y el Reglamento de Formación del PAS, aprobado en mesa técnica de fecha 2/4/04. No se tiene en cuenta las necesidades de formación específica del personal asignado al Servicio, sino que se sigue un programa general, igual para todos los Servicios.

La relación entre el personal del Servicio es positiva, lo que incide en una buena predisposición y motivación para la ejecución del trabajo. Las expectativas de desarrollo profesional han mejorado al existir actualmente en la Universidad de Alicante un plan de promoción.

Se propicia que el rendimiento de cada miembro sea adecuado al disponer de una adecuada infraestructura informática. La motivación de cada uno es función de variables comunes a todos los trabajadores de la UA por encontrarse regulados bajo una misma normativa y, además de la individual, por aquella propiciada por la dirección del Servicio bajo el conocimiento de la opinión del personal a través de contactos informales, directos y dialogantes. Como hemos manifestado en puntos anteriores, el Director, mantiene unas fluidas relaciones con los miembros del Servicio, interesándose a diario por sus problemáticas y necesidades.

3b. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

El Servicio está estructurado en dos Subdirecciones, distribuyéndose el trabajo en función de los procesos que se tramitan en cada una de ellas. A la hora de asignar las tareas se tiene en cuenta la experiencia profesional y los conocimientos de cada uno de los miembros. Aunque no exista un Manual de Funciones, cada uno sabe cuál es su cometido, pues verbalmente se nos ha ido asignando las tareas.

Como ya hemos indicado anteriormente, la selección del personal y la formación rebasa el ámbito del Servicio, siendo la Universidad la que establece procesos generales y no teniendo posibilidad de intervenir en la selección de personas concretas. Mediante la celebración de concursos de traslados, se configura la plantilla de cada Unidad, si bien hay que indicar que se realiza una entrevista y en el caso de algunos puestos, una memoria, que de algún modo, modula la valoración para puestos de responsabilidad.

Podemos destacar la estabilidad y fidelidad al Servicio de los miembros que desarrollan sus tareas en la Subdirección de Contabilidad que, en su mayor parte, tienen una antigüedad superior a los 15 años. En cuanto a la Subdirección de Tesorería, el personal se ha incorporado por concurso en el momento de la creación de esa Subdirección.

En cuanto a los planes de formación, que se aprueban en el ámbito general en la Universidad, pueden acceder a ellos todo el PAS mediante criterios preestablecidos. El personal accede de manera individual, dependiendo de las expectativas personales y profesionales de cada uno, pudiendo intervenir mínimamente el Director del Servicio, autorizando o denegando la asistencia. En alguna ocasión se ha indicado que se debería de ofertar una formación específica para el personal del Servicio en materia de Contabilidad, Cálculo, etc. sin que hasta la fecha se haya llevado a cabo. En este sentido el personal en la encuesta realizada, indica claramente que el Plan de Formación no satisface las necesidades actuales y que no responde a las necesidades futuras del Servicio.

Por otra parte, si bien la mayoría de tareas a realizar no permiten un alto grado de creatividad, como también destaca en la encuesta del personal, la evolución en la implantación de las nuevas tecnologías, hace que las capacidades de las personas se vayan desarrollando necesariamente.

3c. Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.

La toma de decisiones está distribuida en los diversos niveles de responsabilidad dentro del Servicio. Esto es así, de acuerdo con las atribuciones de cada puesto de trabajo y los procesos asignados al mismo, orientando la actividad del personal hacia la consecución de resultados y dotando a los puestos de trabajo de flexibilidad y autonomía en la resolución de las tareas encomendadas. Este alto grado de autonomía en la realización de las funciones, como se señala en la “encuesta de satisfacción laboral”, permite la mejora del desempeño.

El Servicio favorece la puesta en común y la mejora de las capacidades profesionales del personal adscrito, de tal modo que, aunque no existen formalmente grupos de mejora, se recogen todas las sugerencias y propuestas y son estudiadas y analizadas, proponiendo desde ahí llevarlas a la práctica cuando se entienden adecuadas para una mejora en la prestación del servicio.

Normalmente, las propuestas son individuales, o parten de una persona aunque se termine estudiando en grupo. Una persona puede proponer introducir una mejora para facilitar un trabajo que realiza y que no afecta a nadie más o puede verse en grupo si están implicados varios miembros.

En todo momento se atienden las inquietudes personales de los miembros del Servicio y las iniciativas que favorezcan la mejora de las capacidades profesionales, se facilita, en la medida de lo posible y una vez cubiertas las necesidades del Servicio, la asistencia a cursos, seminarios y actividades. Si una persona del Servicio desea asistir, p.ej. a los cursos de inglés que se imparten en la Universidad para el personal, en horario de trabajo, no se le ponen inconvenientes.

3d. Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.

El diálogo y la comunicación personal se orientan no sólo a la planificación de los procesos, actividades y tareas, sino que también existe un alto grado de confianza personal. El Director del Servicio valora en gran medida el contacto personal, promoviendo las actuaciones que permitan las relaciones humanas.

Existe un alto nivel de comunicación vertical y horizontal entre los miembros del Servicio y unas buenas relaciones como se desprende de la encuesta de “satisfacción laboral” y de la encuesta realizada al personal al inicio de esta autoevaluación, en la que mayoritariamente se piensa que hay un mecanismo de comunicación adecuado con los compañeros y superiores. Se aprecia que sin ser relaciones formales, se funciona bien.

En cuanto a la comunicación con otras Unidades de la Universidad u otros clientes y usuarios, está se realiza, a través de los medios ordinarios: correo y teléfono, y por correo electrónico.

3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

El reconocimiento del desempeño del trabajo realizado por los miembros del Servicio corresponde al Director, al conocer éste en profundidad el trabajo de su personal. Sin embargo, los temas de remuneración, traslados y otros asuntos laborales corresponden a la Universidad y no al Servicio. El reconocimiento, pues, se puede producir por una felicitación, el apoyo y por la flexibilidad que da el Director, dado que la Universidad no tiene, al menos que conozcamos ningún sistema de recompensa. Cuando ha habido personal contratado que ha desempeñado bien su labor, el Director lo ha apoyado y le ha facilitado el poder prepararse para las Oposiciones y ha hecho lo posible por que se le volviera a contratar y se le destinara al Servicio.

Existe en general un buen clima de trabajo y de compañerismo, dependiendo éste en gran medida del talante adoptado por el Director del

Servicio, que se preocupa de la resolución de conflictos tanto a nivel personal como de trabajo. Esto queda reflejado en la encuesta, teniendo una alta valoración, las relaciones con los compañeros y las relaciones con el Jefe del Servicio y su dirección del trabajo.

La mejora de la calidad en materia de seguridad e higiene corresponde al Servicio de Prevención de la Universidad, que dispone de un plan de prevención, organiza cursos y actividades dirigidas a la prevención en materia de seguridad, higiene, ergonomía y psicología. Se dispone de consulta médica en horario de mañana y tarde y clínica optométrica. De todo esto se beneficia el personal del Servicio así como de los beneficios sociales que tiene establecidos la Universidad: la ayuda social, plan de pensiones y anticipos reintegrables. Así al personal que lo desea se le pone la vacuna antigripal, se le expenden recetas para las medicinas y se le hacen anticipos de un dinero sin intereses.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- La dirección es accesible y está perfectamente identificada por todos los miembros del Servicio.
- Hay responsabilidades delegadas y cada miembro es responsable de sus actuaciones.
- Se tiene autonomía suficiente para trabajar adecuadamente.
- Se tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas.
- Las relaciones personales y de trabajo son consideradas como buenas.
- Hay un mecanismo adecuado de comunicación con los compañeros y superiores.
- Hay un buen ambiente interno en el Servicio.
- El Servicio se preocupa de que no existan conflictos o tensiones entre el personal de la unidad.

Puntos débiles:

- No existe un plan estratégico documentado por escrito.
- No hay indicadores de carácter general.
- No existe un manual general del servicio.
- El trabajo no exige ser creativo.
- El personal considera que el plan de formación no responde a las necesidades futuras del Servicio.
- No se considera adecuado el proceso de asignación del personal al puesto de trabajo.

Propuestas de mejora:

- Realizar un manual del Servicio.
- Fijar indicadores de resultados.
- Planificar algún curso de formación específica.

CRITERIO 4:
ALIANZAS Y RECURSOS

4. ALIANZAS Y RECURSOS

4a. Gestión de las alianzas externas.

El Servicio de Contabilidad depende de la Gerencia de la Universidad por lo que no dispone de acuerdos de colaboración establecidos directamente con otros Servicios ni Instituciones. Por esta misma razón no se establecen alianzas con otras Universidades, ni Administraciones. El personal en este punto, considera en general, que tiene que relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad.

Mantenemos una relación estrecha, informal, con otros Centros, Departamentos y Servicios de la misma Universidad que participan en los procesos que desarrollamos para desempeñar nuestras funciones. Pensamos que convendría disponer, aunque fuera dentro de un ámbito interno, de una versión escrita que regulara todos estos procesos, así como también convendría describir los mismos en un manual de calidad.

Normalmente tenemos una dinámica de mejora continua pero que no obedece a una planificación, sino más bien a problemas puntuales que se presentan en el desarrollo diario del trabajo.

4b. Gestión de los recursos económicos y financieros.

El Servicio de Contabilidad no dispone de un presupuesto propio y, por tanto, no gestiona compras ni inversiones.

Como otros servicios centrales, depende de la Gerencia. Cuando surgen necesidades de equipamiento o de material de oficina, estas necesidades se ponen en conocimiento de Gerencia quien autoriza o deniega los gastos.

Esta situación hace que, por citar un ejemplo, compartamos el fax del edificio, muy alejado de nuestras dependencias, originando una gran pérdida de tiempo en el trabajo diario.

En la encuesta realizada, el personal opina que, la gestión de los recursos no se efectúa teniendo en cuenta la planificación del Servicio.

4c. Gestión de los edificios, equipos y materiales.

El Servicio de Contabilidad se encuentra ubicado en la planta baja del edificio de Rectorado y Servicios Generales.

Tiene unas dimensiones suficientes para las personas que trabajan actualmente pero presenta muchos inconvenientes. Entre ellos podemos destacar que: no hay espacio suficiente para hacer reuniones, ni para recibir a clientes o proveedores; no hay ninguna posibilidad de reorganización de secciones ni de crecimiento futuro; la falta de espacio ha originado que algunos equipos estén en despachos fuera del servicio; la iluminación no es la adecuada, exigiendo estar con luz artificial todo la jornada de trabajo. El personal en la encuesta de Satisfacción Laboral, da la más alta valoración a que está ventilado el lugar de trabajo, pero bastante baja al tema de la iluminación.

Todos estos aspectos del espacio físico consideramos que tienen mucha importancia ya que condicionan muchos otros aspectos fundamentales para el buen desarrollo del trabajo diario, como pueden ser las relaciones personales, la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, la motivación, etc.

Pensamos que el gran número de puertas que tiene el edificio en general, dificulta mucho la seguridad de los activos y que es bastante desconocida y lejana la ubicación de contenedores para reciclaje.

4d-e. Gestión de la tecnología y de la información y del conocimiento.

Como hemos comentado anteriormente, el Servicio de Contabilidad no dispone de presupuesto propio, por lo que no está en nuestra mano el gestionar la sustitución de equipos obsoletos, ni su reciclaje. No obstante, con los equipos que tenemos, aprovechamos el software existente y la implantación de nuevos programas para mantener actualizados y mejorar la calidad de nuestro trabajo: por ejemplo, programa de ingresos, programa de gestión económica, programas de gestión bancaria, SIC'2...

El Servicio de Contabilidad gestiona información que necesitan personas que trabajan con nosotros como son clientes, usuarios y proveedores. Las personas que desempeñan su función en este Servicio, son transmisores (si procede) de la información a los profesores, proveedores, entidades bancarias, etc.

Se realizan copias de seguridad de los programas que utilizamos, desde el CPD y/o directamente en el propio servicio. Los que afectan al CPD, con la asiduidad que se determina en ese Servicio, guardándose las copias en sus instalaciones. En cuanto a los programas de Contabilidad, proporcionados por la IGAE (Intervención General de la Administración del Estado), se realizan copias diaria, semanal, mensual, anual, de cierre y apertura de ejercicio y ante cualquier cambio o mejora de dichos programas, custodiándose dichas copias en nuestro Servicio. Lo referente a la seguridad documental, se custodia en nuestras dependencias los dos años inmediatamente anteriores. Posteriormente se envía al Archivo General de la Universidad.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora.

- **Puntos fuertes:**
- El Servicio cuenta con programas informáticos adecuados para su funcionamiento.
- La buena adaptación de las aplicaciones informáticas a las necesidades del trabajo del personal favorecen, la rapidez en el desarrollo de las actividades.
- Las relaciones día a día con otros Servicios/Departamentos/Centros de la Universidad, son buenas.
- El Servicio facilita información a su personal y a sus clientes de acuerdo con sus necesidades.

- **Puntos débiles:**
- Falta de material informático actualizado y de otros equipamientos como fax, impresora a color, etc. para desarrollar las tareas.
- Falta de espacio físico adecuado a nuestras necesidades, tanto a nivel de lugares de trabajo, como por los espacios comunes para hacer reuniones, archivo, etc.
- Necesidad de un presupuesto propio, para la gestión de las necesidades, con una mayor agilidad.
- Debido a la gran cantidad de puertas con que cuenta el edificio, se precisa una mayor seguridad.
- Lejanía de los contenedores de reciclaje.
- Falta de relación con unidades similares de otras universidades.

- **Propuestas de mejora:**
- Promover la asignación de un presupuesto propio a cada uno de los Servicios.
- Que se estudie un sistema que establezca un mejor sistema de seguridad en el edificio.
- Proponer se establezca en el edificio un sistema para facilitar el reciclaje de papel, pilas, etc.
- Realizar un documento guía que regule los procesos para el desempeño de nuestras funciones.
- Relacionarse con unidades similares de otras universidades.

CRITERIO 5:
PROCESOS

5. PROCESOS

En este punto tratamos de “analizar como el Servicio diseña, desarrolla y mejora sus procesos con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus usuarios a través de las prestaciones que ofrece”.

5a. Diseño y gestión sistemática de los procesos.

El Servicio de Contabilidad desarrolla su misión en función de las necesidades y expectativas de sus clientes, entre los que se encuentran los servicios y unidades, alumnos, proveedores y personal de administración y servicios y docentes.

Los procesos del área de Contabilidad (procesos de cierre y apertura contable, rendición cuentas anuales, etc.), vienen fijados, en una gran parte, por los requisitos y plazos establecidos por el Ministerio de Economía, la Intervención General del Estado y la Consellería, en leyes, órdenes ministeriales e instrucciones de Contabilidad .

En cuanto a los del área de Tesorería y Facturación, se desarrollan, atendiendo principalmente a las expectativas de los clientes, tratando de que los plazos de las gestiones en el Servicio de los pagos e ingresos sean lo más breves posibles. Por otra parte, otros procesos como la presentación de las Declaraciones del IVA y del IRPF y el Libro de facturas emitidas, aparecen regulados en Reales Decretos y, anualmente, en la pág. Web de la Agencia Tributaria se encuentran los plazos, modelos e instrucciones.

Estos procesos no se habían diseñado por escrito (con diagramas, textos...) antes de la autoevaluación. Pensamos que con este motivo se han definido todos, al menos los más importantes.

5b. Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.

El Servicio, siempre que sea posible y si se dispone de los medios adecuados, procura la mejora de los procesos. Así, por ejemplo, en el caso de los ingresos que han de aplicar en el Servicio de Investigación a aplicaciones presupuestarias del Cap.6, antes, había que emitir por cada ingreso un documento de notificación que firmábamos nosotros y después se les llevaba personalmente o se les enviaba por correo, lo firmaban ellos y nos lo devolvían. Ahora, en el momento en que realizamos el ingreso, automáticamente, a través del programa de ingresos se les comunica y nos aparece la fecha en que lo hemos enviado.

Las actividades formativas en las que participa el personal se traducen, en ocasiones, en la mejora de los procesos. Así, la participación en cursos de carácter informático permite al personal familiarizarse con esta herramienta que

se emplea en casi todos los procesos, así como facilita la obtención de información a través de Internet.

La capacidad creativa del personal se manifiesta de manera natural. Las iniciativas se atienden, se estudian y, si es posible, se implantan; pero no existen cauces formales para considerar sugerencias que impliquen una mejora en los procesos. En el caso de los pagos, a sugerencia de la persona del Servicio que introduce el número de pago a cada propuesta, se realizó una modificación en el programa de manera que en una tabla, vaya poniendo el número de propuesta y el programa asigne directamente los números de pago correlativos. Hasta entonces, tenía que ir entrando en cada propuesta e introduciendo él los números de pago.

En ocasiones, la revisión de los procesos se plantea ante las sugerencias de los clientes y usuarios o tras cambios en las normativas vigentes. Ante la petición de los proveedores, se estudió la posibilidad de modificar el programa de Gestión Económica para que, pudieran acceder a la web de la Universidad y poniendo su CIF, pudieran saber qué facturas se les había abonado. Sin embargo, según el CPD esto no es posible.

El Servicio intenta estar al día en las nuevas tecnologías y utiliza de forma habitual programas informáticos, Internet y correo electrónico, simplificando los procedimientos.

En cuanto a la legislación que afecta al Servicio, se actualiza a través de la lectura del DOGV y del BOE, a través de Internet. También, se reciben notas informativas de la Intervención General del Estado.

No existe un sistema establecido de comunicación formal a los clientes y usuarios, por lo que pensamos que debería de hacerse.

5c. Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.

Si bien el Servicio no realiza encuestas a los clientes ni utiliza investigaciones de mercado para determinar las necesidades y expectativas de éstos, se conoce perfectamente cuáles son y en base a eso, se realizan los procesos de la mejor manera posible. En materia de ingresos o facturas, la necesidad de los clientes es que llegue pronto el dinero a su presupuesto para poder pagar. En muchas ocasiones, meses antes de que se reciba el ingreso ya nos lo están reclamando pues han de abonar facturas a proveedores o becas a becarios, etc.

Aunque se conozcan las expectativas, sería interesante realizar encuestas dado que así podríamos conocer, no sólo las más importantes, sino algunas de menor importancia y fácil aplicación y satisfacción.

Como hemos indicado en el punto anterior, en ocasiones, del trato con los proveedores o clientes, se ve la necesidad de replantear algún proceso o de

establecer uno nuevo ante las peticiones que nos realizan. Cuando están implicados distintos Servicios, se estudia junto al Servicio de Informática de la Universidad y el resto de Unidades implicadas, de modo que se pueda ofrecer la mejor atención y servicio. Para realizar el nuevo programa de Ingresos, se ha tratado junto al Servicio de Informática, con el Servicio de Gestión Económica y con el de Investigación.

5d. Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.

Aunque en el servicio cada persona tiene asignadas unas funciones de acuerdo con su experiencia y conocimientos, en caso de necesidad, otros miembros pueden asumir esas funciones. Así, nunca quedaría sin atenderse a un cliente por contingencia alguna.

Asimismo, el teléfono es atendido por todo el personal del Servicio, derivándolo en su caso, a otro compañero o Unidad. No existe un protocolo establecido para atender las llamadas pero siempre se trata de hacer con amabilidad y facilitando a los clientes y proveedores, la solución o comunicación con las personas encargadas de las distintas cuestiones.

5e. Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

En general, las relaciones personales entre los usuarios y el personal del Servicio son correctas y el trabajo se desarrolla de forma distendida y en un ambiente de cooperación y mutua ayuda.

Habitualmente, los usuarios se dirigen directamente de forma verbal o escrita para manifestar sus requerimientos o necesidades. Consideramos que el personal procura satisfacer dichas necesidades en la medida en que las normativas y legislación, los medios técnicos y los recursos humanos lo permiten. En algunos casos, sin embargo, la satisfacción de dichas necesidades no es posible por las limitaciones antes mencionadas, no siendo este aspecto siempre comprendido del todo por los usuarios.

No obstante, se reciben muy pocas quejas y, en la mayoría de casos, ni siquiera dependía del Servicio, el solucionarlo. Cuando se recibe una queja, normalmente es verbal o telefónicamente, se estudia el tema por la persona o personas a las que atañe la cuestión y, posteriormente, se le comunica, telefónicamente o por correo o correo electrónico, si se estima procedente y posible, la solución dada o si no es posible atender su petición, el motivo. Pero no se hace de un modo formal ni se lleva un registro de quejas.

No existen métodos estandarizados de recogida de información para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante buzones de sugerencias, encuestas, indicadores de satisfacción u otros medios. Se puede considerar esta deficiencia como un punto débil en la relación con los usuarios.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- Se reciben muy pocas quejas.
- El Servicio conoce las necesidades y expectativas de sus clientes.
- El Servicio tiene identificados sus procesos clave, aunque de modo informal.
- Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave.

Puntos débiles:

- No existen métodos formales de recogida de información sobre satisfacción de los usuarios.
- No existen cauces formales para considerar las sugerencias del personal.
- No existe un método formal de mejora de los procesos.
- No están definidos, por escrito, los objetivos e indicadores.

Propuestas de mejora:

- Establecer un sistema formal de recogida de información sobre satisfacción de los usuarios.
- Establecer cauces formales para considerar las sugerencias/iniciativas del personal.
- Crear un método formal de mejora de los procesos.
- Definir objetivos e indicadores.

CRITERIO 6:
RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6a Medidas de percepción.

La idea principal sobre la que vamos a incidir a la hora de redactar este criterio es el grado de satisfacción y la percepción que nuestros clientes y usuarios tienen de las prestaciones que ofrece el Servicio.

Hasta este momento no hemos recabado de manera sistemática la opinión de los mismos, si bien el escasísimo número de quejas y reclamaciones recibidas, nos da una idea aproximada de la opinión de los clientes y usuarios y pensamos que es bastante favorable, pero no se puede realizar ninguna comparación ni establecer una tendencia sobre cuál ha sido la evolución en el grado de satisfacción.

El personal, en su encuesta del Anexo 2, sobre el Criterio actual, considera bastante positivamente que si se comparan con otros Servicios de la Universidad, la satisfacción de los clientes del Servicio, supera a los de las otras Unidades similares.

De los datos de la encuesta realizada antes de comenzar la evaluación del Servicio, sobre satisfacción de los clientes/usuarios, en el Anexo 2, podemos inferir, como datos más significativos, los siguientes:

- Se percibe que la unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios y que en general, el servicio recibido es satisfactorio.
- Destaca a la baja que no es fácil saber a quién han de dirigirse en función de la consulta o gestión.
- También han señalado, en algún caso, que hay una falta de conocimiento de lo que es el servicio y las funciones que realiza.
- El horario de atención se considera adecuado para la mayoría de los encuestados pero la señalización y el acceso a las instalaciones de la Unidad son mejorables.
- El trato personal dispensado, y la claridad para facilitar las gestiones, es valorado.
- Mayoritariamente se considera que el personal está cualificado para las tareas que realiza y que la información facilitada se corresponde con la solicitada.

6b Indicadores de rendimiento.

Si bien el Servicio podría disponer habitualmente de indicadores de muchas de las prestaciones, no los tiene reflejados en tabla alguna ni los aplica sistemáticamente.

Así, uno de los indicadores fundamentales en el Servicio serían los plazos medios en cada uno de los siguientes procesos: ingresos, pagos, devolución de tasas, facturación. Los plazos en estos momentos son mínimos.

Tras esta evaluación, habría que proponer, por escrito, otros indicadores y podrían ser :

- El número de devoluciones por errores, que son prácticamente inexistentes.
- Número de modificaciones por errores, que son mínimos.
- El número de incidencias, quejas y reclamaciones, que también es mínimo.
- Número de premios o felicitaciones. No tenemos constancia de ninguna.
- Número de sugerencias puestas en marcha/total sugerencias.

Actualmente, como hemos manifestado, no tenemos ni utilizamos indicadores cuantificados, si bien en la propuesta de indicadores realizada anteriormente, hemos hecho constar la apreciación que tenemos, en cada uno de ellos.

Por último, según las encuestas a los usuarios, podemos considerar los resultados positivos de la propia encuesta como un indicador de satisfacción de los servicios prestados.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- La información que facilita el Servicio se corresponde con la solicitada.
- El personal del Servicio informa de forma clara y comprensible a los usuarios.
- El trato que reciben los clientes es respetuoso y amable.
- El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza.
- En general, el servicio recibido es satisfactorio para los clientes.
- El horario de atención es apropiado.
- La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

Puntos débiles:

- No se conoce a quién hay que dirigirse en el Servicio, según la demanda.
- No se sabe exactamente qué funciones desempeña el Servicio.
- No se evalúa periódicamente la satisfacción de los clientes.

- No se dispone de indicadores de rendimiento de los aspectos relevantes para la satisfacción de los clientes (tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos, etc.)
- La señalización y el acceso a las instalaciones de la Unidad no son adecuados.

Propuestas de mejora.

- Hacer una página web del Servicio que indique la misión, funciones y objetivos y qué personas son las encargadas de cada una de las tareas.
- Evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes con una encuesta.
- Establecer indicadores de rendimiento.
- Llevar un registro de devoluciones por errores nuestros, de quejas o reclamaciones.
- Solicitar una señalización más adecuada para facilitar el acceso a la Unidad.

CRITERIO 7:
RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se trata de examinar los niveles de satisfacción de las personas del Servicio.

Para esta información nos vamos a basar en las dos encuestas, del Anexo 2, que se han pasado al personal, elaboradas por la Unidad Técnica de Calidad:

- Encuesta al personal del servicio sobre Resultados en las personas (Septiembre de 2004)
- Encuesta de Satisfacción Laboral (abril de 2005).

7a Medidas de percepción.

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen las personas del Servicio, incluyendo especialmente lo relativo a entorno de trabajo, relaciones humanas y reconocimiento en el trabajo.

En cuanto a la encuesta de satisfacción del personal, se desprende que en general, éste se encuentra satisfecho con su trabajo, considerando que es interesante, que implica realizar tareas variadas, que le ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades.

Aparece muy valorado el hecho de tener autonomía suficiente, un alto grado de responsabilidad personal en las tareas y el conocer perfectamente las tareas que hay que realizar.

También tiene una alta valoración el tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, las buenas relaciones con el jefe del servicio y el que éste sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz.

Como aspecto débil figura el que el trabajo no exige ser creativo y que el lugar de trabajo no dispone siempre de una iluminación adecuada.

En la encuesta sobre Resultados en las personas, las preguntas referidas a que el Servicio no evalúa la satisfacción de su personal y que no se traslada a los órganos superiores los resultados de esa evaluación con propuestas e iniciativas de actuación de mejora, son valoradas como un punto débil.

7b Indicadores de Rendimiento.

En este punto se trata de reflejar las medidas internas objetivas que ayudan al Servicio a supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas que lo integran, así como para anticipar sus percepciones.

Prácticamente en el Servicio no se aplican medidas internas objetivas que ayuden conocer y mejorar el rendimiento de las personas que lo integran. Tampoco existen medidas para conocer el grado de satisfacción de su personal a excepción de las encuestas realizadas durante este proceso de autoevaluación.

Para incrementar la formación y desarrollo profesional, la Universidad programa y, en algunos casos, adjudica cursos de formación. La dirección del Servicio ya indicamos que únicamente puede autorizar la asistencia.

En cuanto a las iniciativas y sugerencias del personal se realizan mediante atención directa.

La Universidad realiza las convocatorias de concursos de traslados y aquí se observa la fidelidad del personal y, entendemos, su satisfacción, al no solicitar concursar a otra plaza fuera del Servicio.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- La satisfacción, en general, con el trabajo.
- Buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
- El Director del Servicio mantiene buenas relaciones con el resto del personal.
- El Director del Servicio sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz.
- Se conocen perfectamente las tareas que se deben realizar.
- El trabajo implica realizar tareas variadas.
- Se tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas.

Puntos débiles:

- El Servicio no evalúa sistemáticamente la satisfacción de su personal.
- El trabajo no exige ser creativo.
- El lugar de trabajo no dispone siempre de una iluminación adecuada.

Propuestas de mejora:

- Realizar el Servicio periódicamente una encuesta de satisfacción de su personal.
- Solicitar una mejor iluminación.
- Establecer y Utilizar indicadores de rendimiento.

CRITERIO 8:
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Podríamos decir que las actividades que realiza el Servicio de Contabilidad, inciden principalmente en la comunidad universitaria.

8a Medidas de percepción.

El Servicio no dispone de métodos de sondeo ni de criterios estandarizados, donde se recojan opiniones con las que se pueda valorar o evaluar el grado de conocimiento que posee la Sociedad y las autoridades de nuestro entorno.

El personal opina en la encuesta sobre Resultados en la sociedad, en el Anexo 2, que el Servicio se preocupa poco por su imagen en el entorno y que debería preocuparse por ello.

Asimismo, opinan que se preocupa poco por conservar y proteger los recursos medio-ambientales. En este sentido, se puede observar que no se apagan las luces. A modo individual se recoge el papel y los cartuchos de tinta para reciclar pero no existe una política general del Servicio. Únicamente hay una caja de cartón, donde quien lo desea, deposita el papel para reciclar. Pensamos que, posteriormente, el personal de limpieza lo lleva al contenedor.

En el edificio que ocupa el Servicio existe un cuartito en la entrada, con contenedores para el papel, pilas y cartuchos pero se encuentra muy alejado de nuestras dependencias y pensamos que sería bueno y fácil que para todo el edificio se tomaran algunos acuerdos al respecto. Por ejemplo, igual que existen dos bandejas en el Servicio para dejar el correo que sale o entra y los auxiliares de servicio del edificio se encargan de la distribución, podría indicarse un sitio para dejar el material reciclable y que una persona se encargara de recogerlo de todos los Servicios y Unidades y depositarlo en los contenedores. Así no dependería tanto de la buena voluntad de las personas.

8b Medidas de desempeño y rendimiento.

Las medidas utilizadas internamente por el Servicio con el fin de controlar, comprender, prevenir y mejorar su desempeño y rendimiento son medidas indirectas: facturación a clientes, pagos a proveedores, resultado de auditorías...No se utilizan sistemáticamente indicadores de rendimiento.

Tampoco, en cuanto a la evaluación del rendimiento de nuestro Servicio, hay documentación escrita al respecto.

Podemos considerar como un indicador, el escasísimo número de quejas recibidas.

No se ha recibido reconocimientos explícitos, ni distinciones o premios.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- Individualmente, se recicla papel y cartuchos de tinta.
- No existen prácticamente quejas ni reclamaciones.

Puntos débiles:

- No existe una política de ahorro de luz y de reciclaje de papel en el Servicio.
- No se realizan evaluaciones periódicas de los Resultados en la Sociedad.

Propuestas de mejora:

- Establecer una política de ahorro de luz y de reciclaje de papel en el Servicio.
- Llevar un registro de las quejas o reclamaciones.

CRITERIO 9:
RESULTADOS CLAVE

9. RESULTADOS CLAVE.

9a Resultados Clave del Rendimiento de la Organización.

Es este un apartado donde debemos reflejar cuál ha sido la actividad de nuestro Servicio en los últimos años. Inicialmente nos ocuparemos de efectuar algunas indicaciones sobre la percepción que nuestro personal, de acuerdo con la encuesta sobre Resultados Clave, tiene sobre la obtención de resultados:

- El personal considera que, ya no la atención, sino el cumplimiento de la tarea habitual ha mejorado en los últimos años.
- Que se alcanzan los objetivos generales previstos.
- Que son mejores los resultados globales que en otros servicios similares.
- Que se utiliza algún indicador informal (como tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos,...) de las prestaciones del Servicio.

Por otra parte, dado que no disponemos de presupuesto propio, no se puede hablar de cumplimiento de los presupuestos.

Por último, hay que indicar que, los volúmenes (ADOP, O, OP, AD, Devoluciones de tasas, etc.) nos vienen dados por los documentos que se reciben en el Servicio, procedente de otras Unidades de la Universidad o de otros clientes.

9b Indicadores de Rendimiento.

A continuación se reflejan datos que conforman un resumen de algunas de las principales actividades del Servicio de Contabilidad, en las que se comparan los datos de los tres últimos años. Estas tablas se confeccionan anualmente para su entrega a la Gerencia de la Universidad y los datos se obtienen fácilmente de los distintos programas informáticos.

- Documentos Contabilizados → Subdirección de Contabilidad:

Nº Documentos contables de gastos

	2002	2003	2004
<i>ADOP</i>	<i>19.589</i>	<i>20.534</i>	<i>22.289</i>
<i>AD</i>	<i>373</i>	<i>371</i>	<i>319</i>
<i>OP</i>	<i>276</i>	<i>334</i>	<i>304</i>
<i>O</i>	<i>112</i>	<i>105</i>	<i>97</i>

<i>P</i>	94	142	21
TOTAL	20.444	21.486	23.030

Nº Documentos contables de ingresos

	2002	2003	2004
<i>Reconocimiento de Derechos e Ingreso</i>	2.153	2.207	1.933
<i>Reconocimiento de Derechos</i>	169	185	134
TOTAL	2.322	2.392	2.067

Operaciones Extrapresupuestarias

	2002	2003	2004
<i>Pagos</i>	272	233	213
<i>Ingresos</i>	51	52	51
TOTAL	323	285	264

Devoluciones Tasas

	2002	2003	2004
<i>Tasas (bloques)</i>	18	22	21
<i>Tasas (individuales)</i>			8

Facturas Emitidas

	2002	2003	2004
<i>Serie I</i>		447	473
<i>Serie B</i>		736	598
<i>Serie F</i>		149	153
TOTAL		1.332	1.224

Proformas Revisadas

	2002	2003	2004
<i>Proformas</i>			1.429

- Documentos realizados → Subdirección de Tesorería

Nº de Ingresos

	<i>Naturaleza</i>	2002	2003	2004
--	-------------------	-------------	-------------	-------------

<i>Ejerc. Cerrados</i>	10	171	147	167
<i>Presupuesto Gasto</i>	20	35	59	31
<i>Extrapresupuest.</i>	30	300	250	224
<i>Presupuesto Ingresos</i>	13	1.597	1.687	1.457
TOTAL INGRESOS		2.103	2.143	1.879

Nº de Comunicaciones a Servicio de Investigación

	2002	2003	2004
<i>Comunicaciones Ingresos</i>	1.068	1.188	1.015
<i>Comunicaciones Tasas</i>	173	265	404
TOTAL	1.241	1.453	1.419

Nº Expedientes de Devolución de Tasas a alumnos, revisados y enviados a distintas Unidades para su abono.

	2002	2003	2004
<i>Solicitudes Enviadas</i>	147	191	237

Nº de Documentos de Pago

	2002	2003	2004
<i>Extrapresupuestarios</i>	272	233	213
<i>Bloques Devolución Tasas</i>	18	22	29
<i>ADOP</i>		68	69
TOTAL	290	323	311

Números de pago asignados a documentos

	2002	2003	2004
<i>Números de Pago</i>	19.594	21.719	22.826

Hay que hacer constar que el número de pagos no es igual al número de clientes/usuarios o proveedores que se paga, dado que hay pagos múltiples. Por ejemplo, la nómina de personal del Capítulo 6, tendría un número asignado cuando en realidad, se estaría pagando a muchas personas.

De la observación de las tablas, se puede destacar:

- 1- En relación a los gastos: Ha habido un incremento de un 12,6% en el número de documentos contabilizados desde el 2002 al 2004.

- 2- En relación a los ingresos: Ha habido una disminución de un 11% en el período desde el 2002 al 2004.
- 3- En relación a las operaciones extrapresupuestarias: Disminución de documentos en un 18,3%.
- 4- En devoluciones de Tasas. Estas van incluídas en bloques, con un número diferente de alumnos a los que se les devuelve dinero por lo que no se puede saber si aumenta o disminuye.
- 5- En relación a la facturación: disminución de facturas de serie B.
- 6- Respecto a los documentos de ingresos: ha habido disminución en los documentos de las distintas naturalezas.
- 7- Referente al número de comunicaciones hubo un aumento en el año 2002 y una pequeña bajada en el 2003.
- 8- En el número de expedientes de devoluciones de tasas, revisados, hay un aumento muy significativo desde el 2002, con un incremento del 61,2%.
- 9- En el número de documentos de pago extrapresupuestario y bloques de devoluciones de tasas, hay un incremento respecto al 2002 y una disminución en el 2003.
- 10- En el número de pagos asignado, hay un aumento del 16,5% en este período.

En resumen, la evolución de todos los documentos desde el 2002 al 2004 da un incremento global moderado, año a año de los mismos, por lo que una primera conclusión a la que podemos llegar es que, con el mismo personal, se ha podido asumir este aumento en la carga de trabajo.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- El cumplimiento de la tarea habitual ha mejorado en los últimos años.
- Se alcanzan los objetivos generales previstos.
- Aunque de modo informal, se utiliza algún indicador (como tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos,...)

Puntos débiles:

- El Servicio no dispone de presupuesto propio.
- No existen de modo formal, indicadores.

Propuestas de mejora:

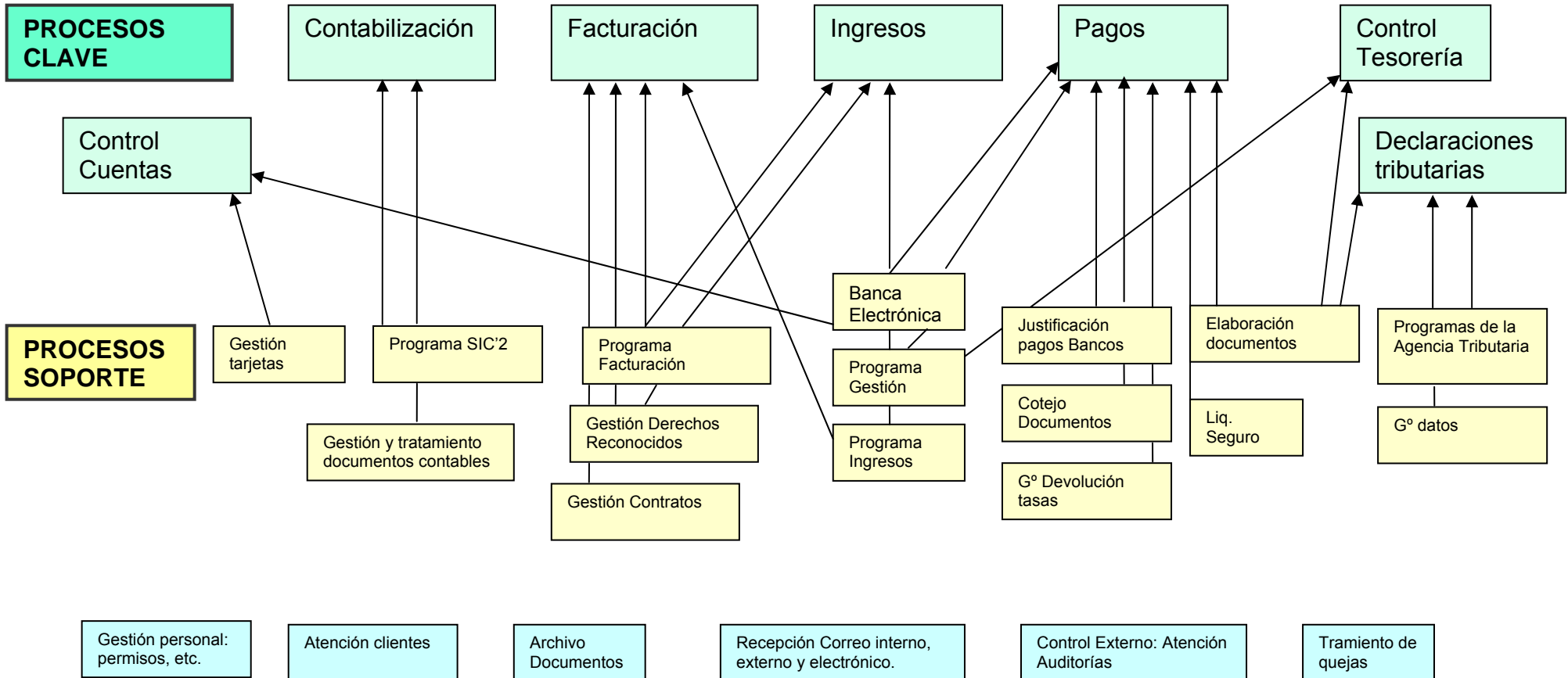
- Establecer indicadores, de modo formal.

ANEXO 1

MAPA DE PROCESOS

Marco legislativo
(contabilización, facturación,
declaraciones...)

Atención necesidades y
expectativas clientes
internos y externos.



PROCESOS CLAVES.- SUBDIRECCIÓN DE TESORERÍA

Proceso	¿Cuándo se ejecuta la acción?	¿Existe Manual? ¿Está documentado?	Etapas principales de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación (Indicador de seguimiento) (*)	Indicador de Resultado (*)
Ingresos	Diariamente Quincenalmente	No	Control cuentas bancarias Impresión o recepción resguardo ingreso Búsqueda concepto, tercero, destinatario, etc. Introducción datos en programa Impresión Firma Punteo ingreso en movimientos entidad bancaria. Remisión del ingreso a Servicios Suma y hoja de arqueo Entrega impresos a área Contabilidad	Subdirectora de Tesorería Subdirect. T. Subdirect. T. y Gestora Jefe Subdirect. T. y Gestora Jefe Subdirect. T. y Gestora Jefe Director Servicio Subdirect. T. y Gestora Jefe Gestora Jefe Gestora Jefe Gestora Jefe	Diario Quincenalmente		

			Firma M/P	Director Servicio		
			Asignación número pago	Gestor		
			Envío a Serv. Alumnado copia Nómina con núm. Pago	Subdirect.T.		
			Recepción fichero cuentas	Gestor		
			Pago	Gestor		
			Entrega impresos a área Contabilidad	Gestor		
			Contabilización			
			Archivo	Gestor		
Pagos	Diariamente	No	Recepción documentos: ADOP	Director Servicio	Diariamente	
			Revisión y firma	Director Servicio		
			Asignación nº pago	Gestor		
			Introducción en programa G.E.	Gestor		
			Impresión Relación	Gestor		
			Cálculo importe total	Gestor		
			Revisión si hay saldo	Subdirect. T.		
			Remisión a Gerencia para firma	Gestor		
			Recepción relación firmada	Gestor		

			Transferencias en programas banca electrónica	Gestor			
			Impresión justificante	Gestor			
			Extracción resguardos cargos	Subdirect. T.			
			Punteo/Control	Subdirect. T.			
			Contabilización	Gestor			
			Archivo	Gestor			
Control de Cuentas	A petición	No	Recepción petición apertura cuenta	Gestor Jefe	Diariamente		
			Remisión autorización Gerencia	Gestor Jefe			
			Recepción aprobación	Gestor Jefe			
			Envío a Entidad Bancaria para apertura y elaboración tarjetas de firmas	Gestor Jefe			
			Si saldo fijo, comunicación a Caja Central	Gestor Jefe			
			Recogida de firmas en tarjetas	Gestor Jefe			
			Devolución a Entidad bancaria	Gestor Jefe			
			Inclusión en base de datos	Gestor Jefe			

Declaraciones Tributarias: IVA, IRPF	Trimestral y Anualmente		Recogida Datos	Gestores y Subd.	En los plazos fijados por el Ministerio de Ec. Y Hacienda		
			Comprobación y cálculo	Subd.T.			
			Confección Declaración	Subd.T.			
			Elaboración M/P	Subd.T.			
			Carta Banco cargo en cuenta	Subd.T.			
			Recogida firmas carta y M/P	Subd.T.			
			Numeración M/P	Gestor			
			Entrega en banco Declaración	Subd.T.			
			Control adeudo	Subd.T.			
			Archivo Documentación	Gestor			
Liquidación Seguro Escolar	Anualmente	No	Recepción solicitud e impreso mod. tc3/2	Subd.T.	En el mes de abril.		
			Confección M/Ingreso Tasas	Subd.T.			
			Confección M/Pago	Subd.T.			
			Carta Banco cargo en cuenta	Subd.T.			
			Recogida firmas M/I, carta y M/P	Subd.T.			
			Numeración M/P	Gestor			
Entrega en banco Carta solicitud cargo en cuenta y	Subd.T.						

			modelo tc3/2			
			Entrega en Serv.Gestión Académ. Copia modelo tc3/2 sellado por entidad bancaria	Subd.T.		
			Control adeudo	Subd.T.		
			Contabilización			
			Archivo Documentación	Gestor		
Pago en Moneda Extranjera	A solicitud	No	Recepción solicitud Centro de Gasto	Subd.T.	Quando lo solicita un Centro de Gasto	
			Pregunta Entidad Bancaria, cambio moneda	Subd.T.		
			Comprobación de saldo	Subd. T.		
			Carta de solicitud talón a entidad bancaria	Subd.T.		
			Recogida firmas	Subd.T.		
			Entrega carta a Entidad Bancaria	Subd.T. o Gestor		
			Confección ADOP manual	Subd.T.		
			Entrega talón nominativo a Centro de Gasto.	Subd.T.		
			Solicitud propuesta de gasto a Centro	Subd.T.		

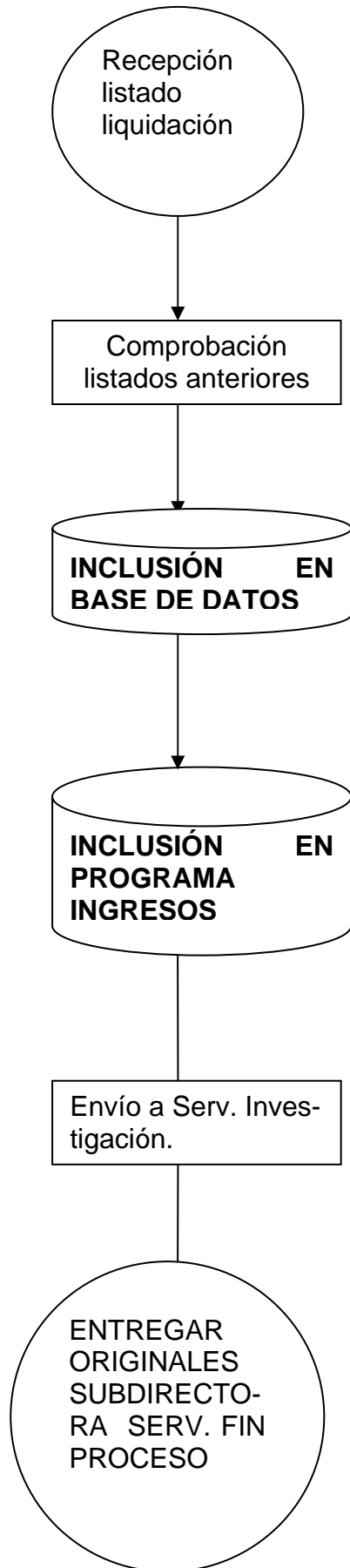
			Entrega documentación a Gestión Económica para elaboración ADOP	Subd.T.			
			Numeración ADOP	Gestor			
			Extracción resguardos cargos	Subd.T.			
			Punteo/Control	Subd.T.			
			Contabilización				
			Archivo	Gestor			
Cuenta Jornadas y Congresos	A petición	No	Recepción comunicado de ingreso de Centro de Gasto	Gestora Jefe	Diariamente		
			Comprobación ingreso en cuenta Jornadas y Congresos	Gestora Jefe			
			Emisión documento para recogida de firmas autorizadas	Gestora Jefe			
			Recogida de firmas	Gestora Jefe			
			Traspaso importe a cuenta general Universidad	Gestora Jefe			
			Comunicación a Ingresos del traspaso efectuado	Gestora Jefe			
Certificados de Hacienda	A petición	No	Recepción petición certificado	Gestora Jefe	A petición		
			Traslado a Gerente para	Gestora Jefe			

			autorización				
			Entrega a Cartería para Solicitud a Hacienda	Gestora Jefe			
			Recepción y envío al demandante	Gestora Jefe			
Control saldos cuentas generales	Diario	No	Entrada en programas bancarios	Subdirect. T.	Diariamente		
			Comprobación saldos	Subdirect. T			
			Cálculo de previsión de pagos a realizar	Subdirect. T			
			Si es necesario, carta solicitud traspaso entre cuentas	Subdirect. T			
			Recogida firmas	Subdirect. T			
			Entrega carta en entidad bancaria	Subdirect. T			
			Confección M/Pago	Subdirect. T			
			Numeración M/Pago y recogida firmas	Gestor			
			A ingreso de dinero, elaboración de M/Ingreso	Subdirect. T			
			Recogida de firmas	Subdirect. T			
			Archivo documentos	Gestor			

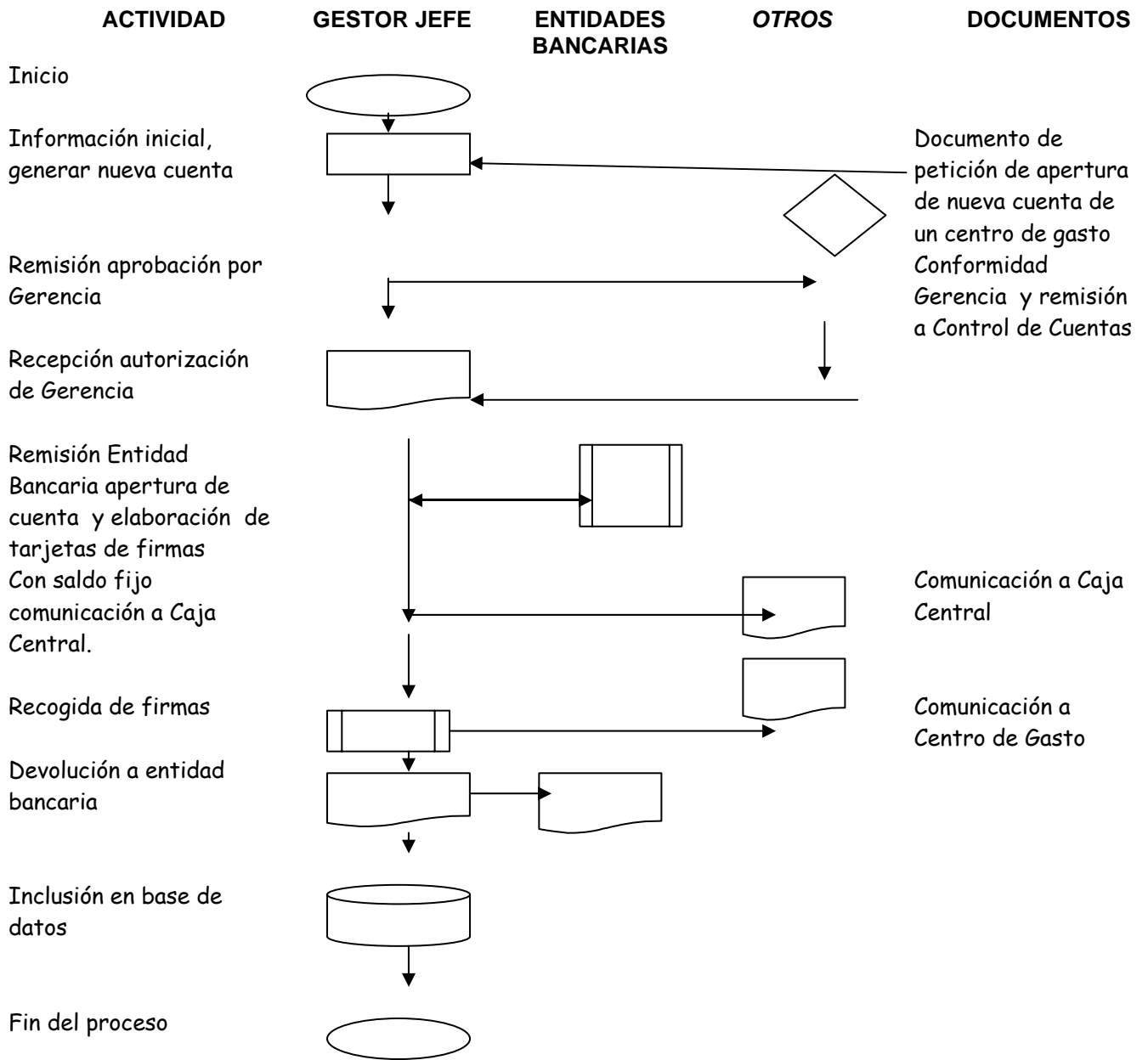
Justificación de pagos	A solicitud	No	Recepción solicitud	Gestor	A petición		
			Envío tabla a cumplimentar	Gestor			
			Recogida tabla cumplimentada	Gestor			
			Envío a Banco correspondiente para certificación	Gestor			
			Recogida certificación y entrega a peticionario	Gestor			

(*) El método de evaluación, nos viene dado por la experiencia, dado que hemos de cumplir en muchos de los procesos, los plazos que fija el Ministerio de Hacienda o la Intervención General del Estado. Un área de mejora será establecer un sistema de control, indicadores que apoyen a la experiencia.

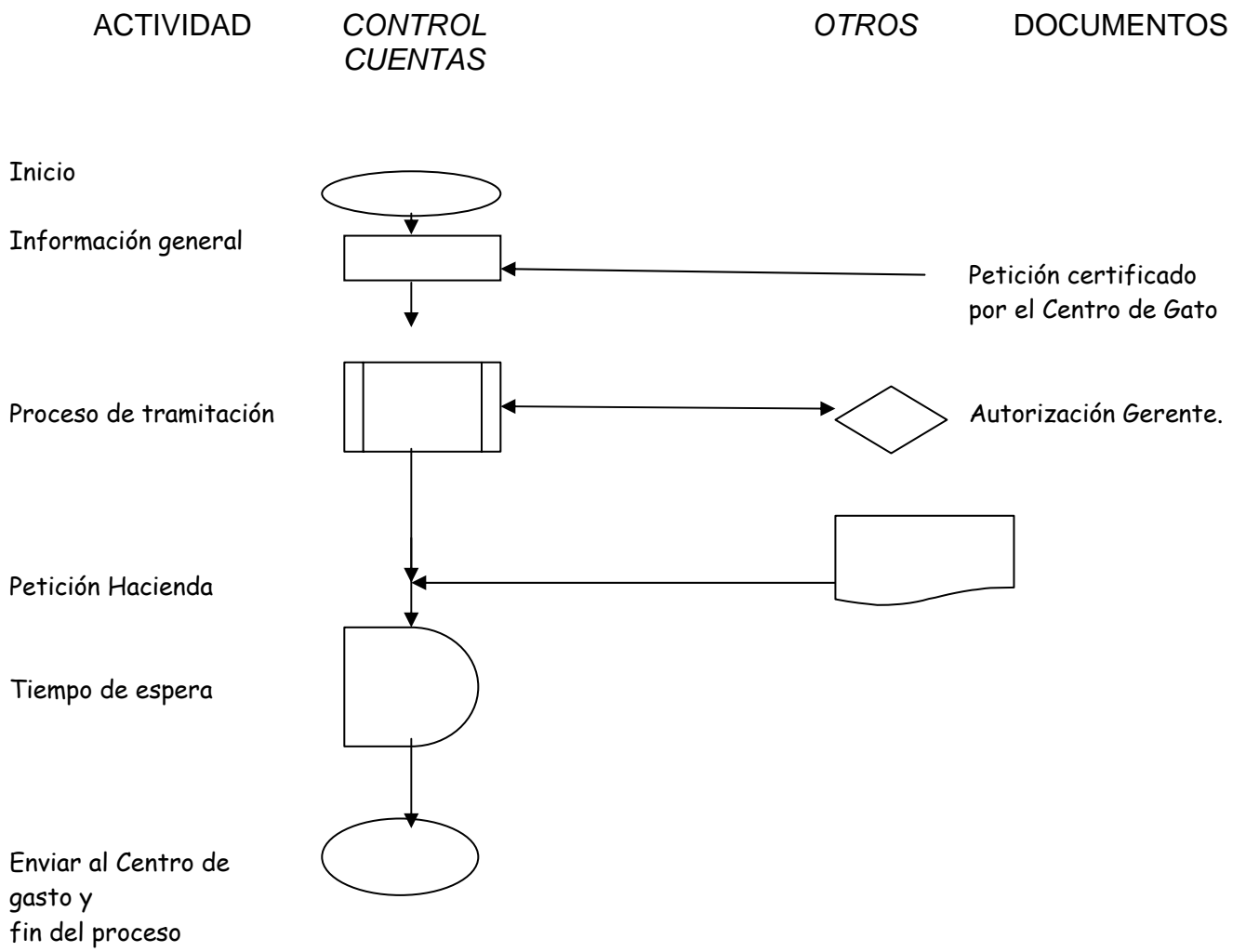
COMUNICACIÓN INGRESOS TASAS



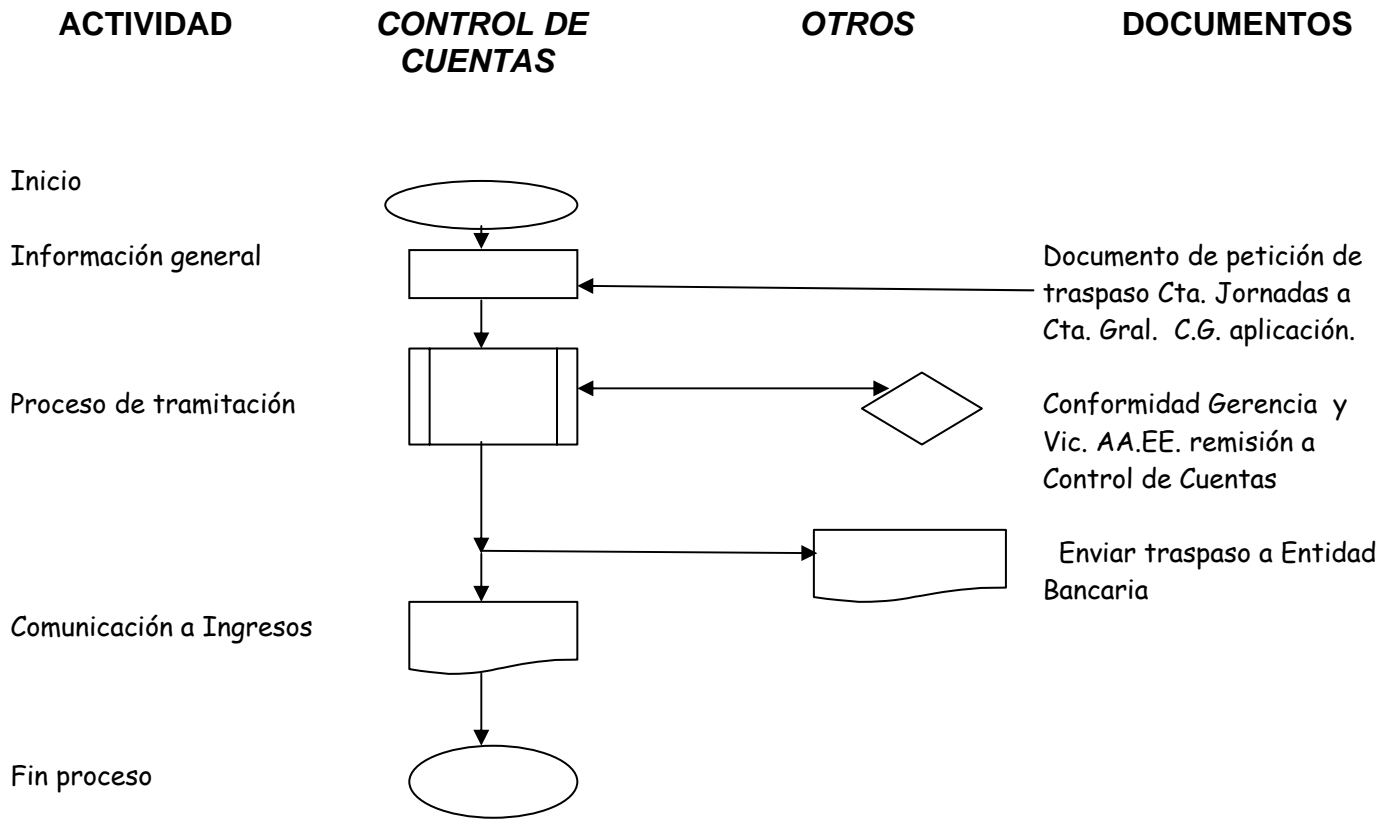
CONTROL DE CUENTAS



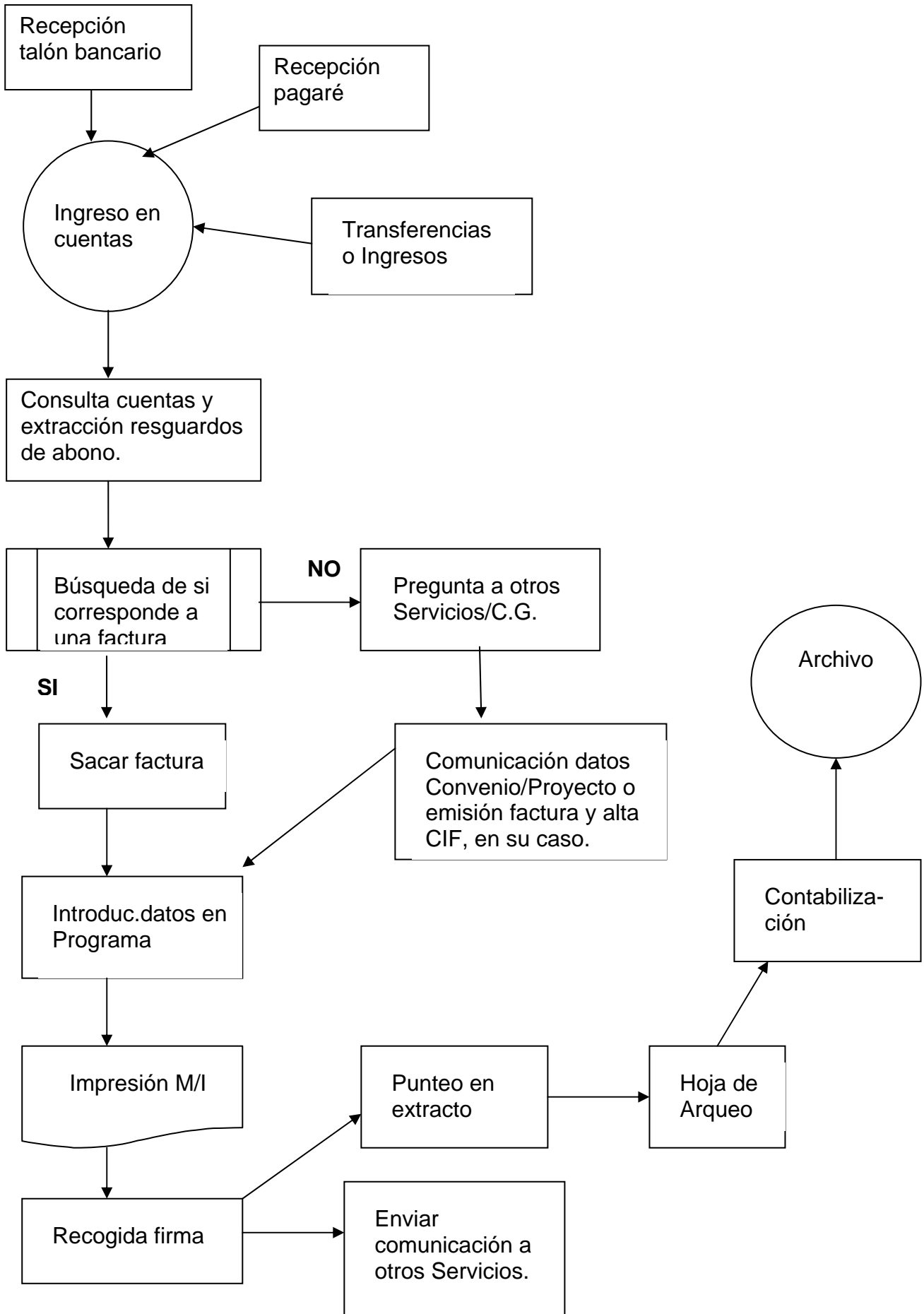
CERTIFICADOS DE HACIENDA



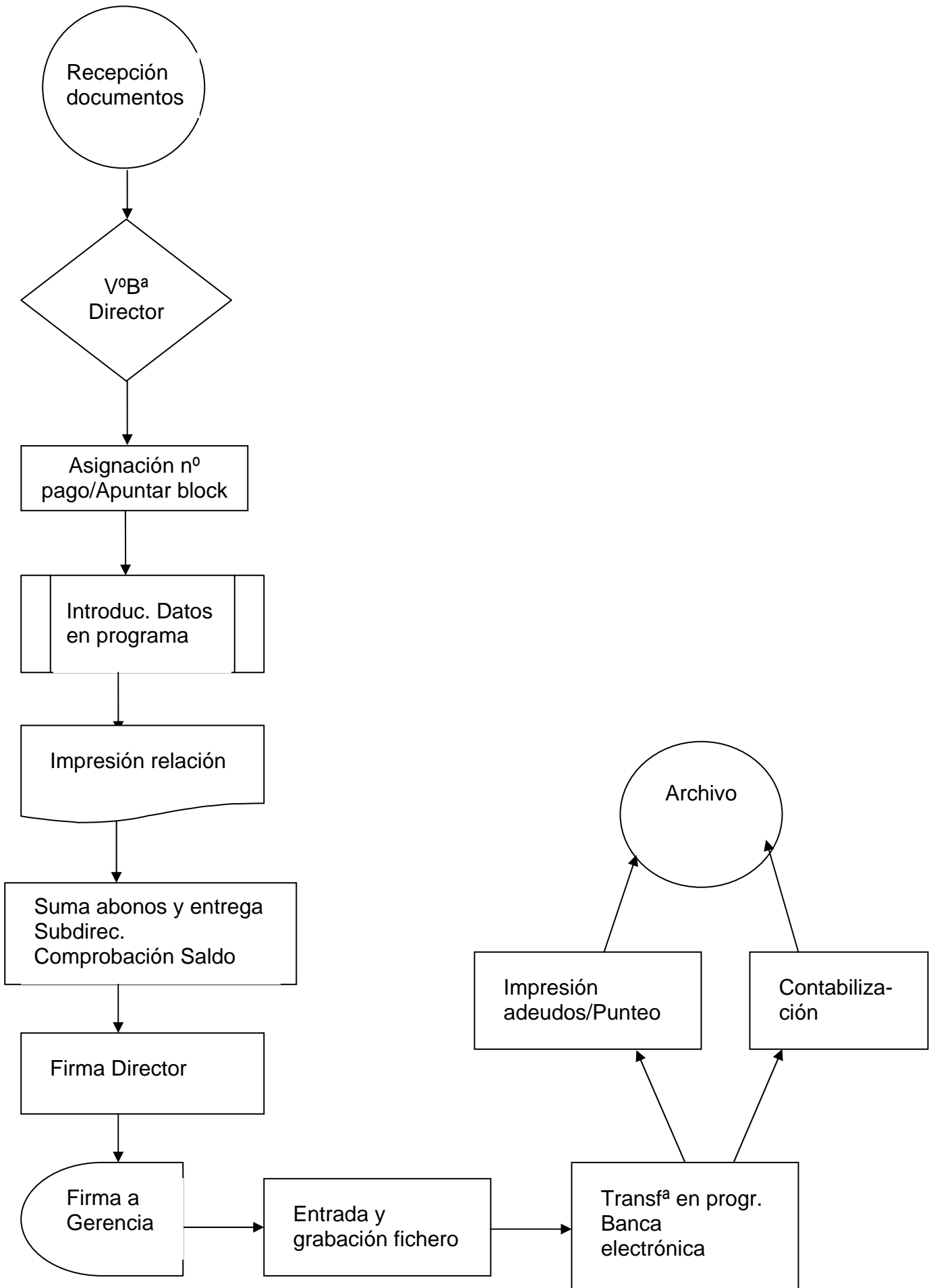
CUENTAS DE JORNADAS Y CONGRESOS



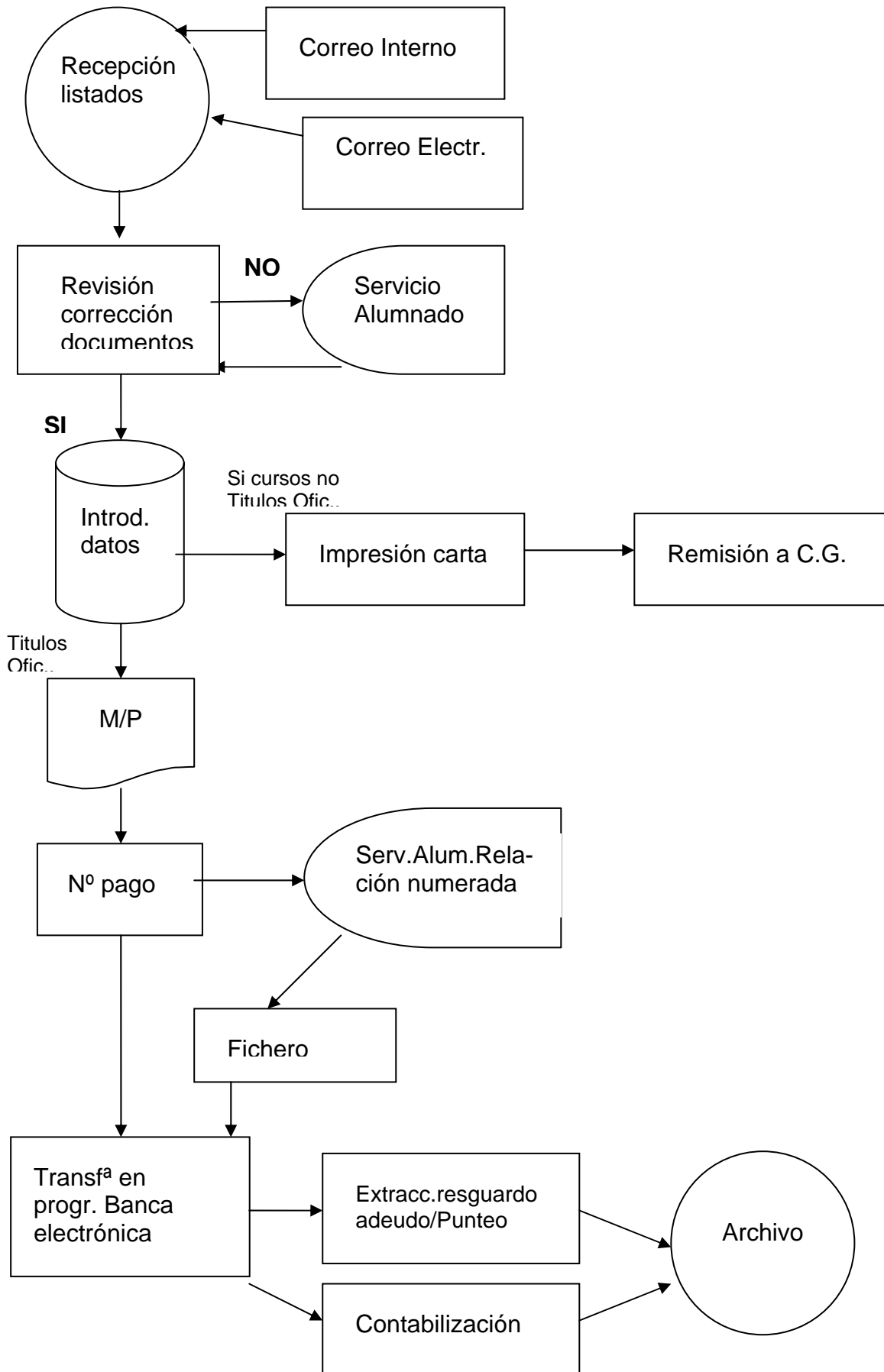
INGRESOS



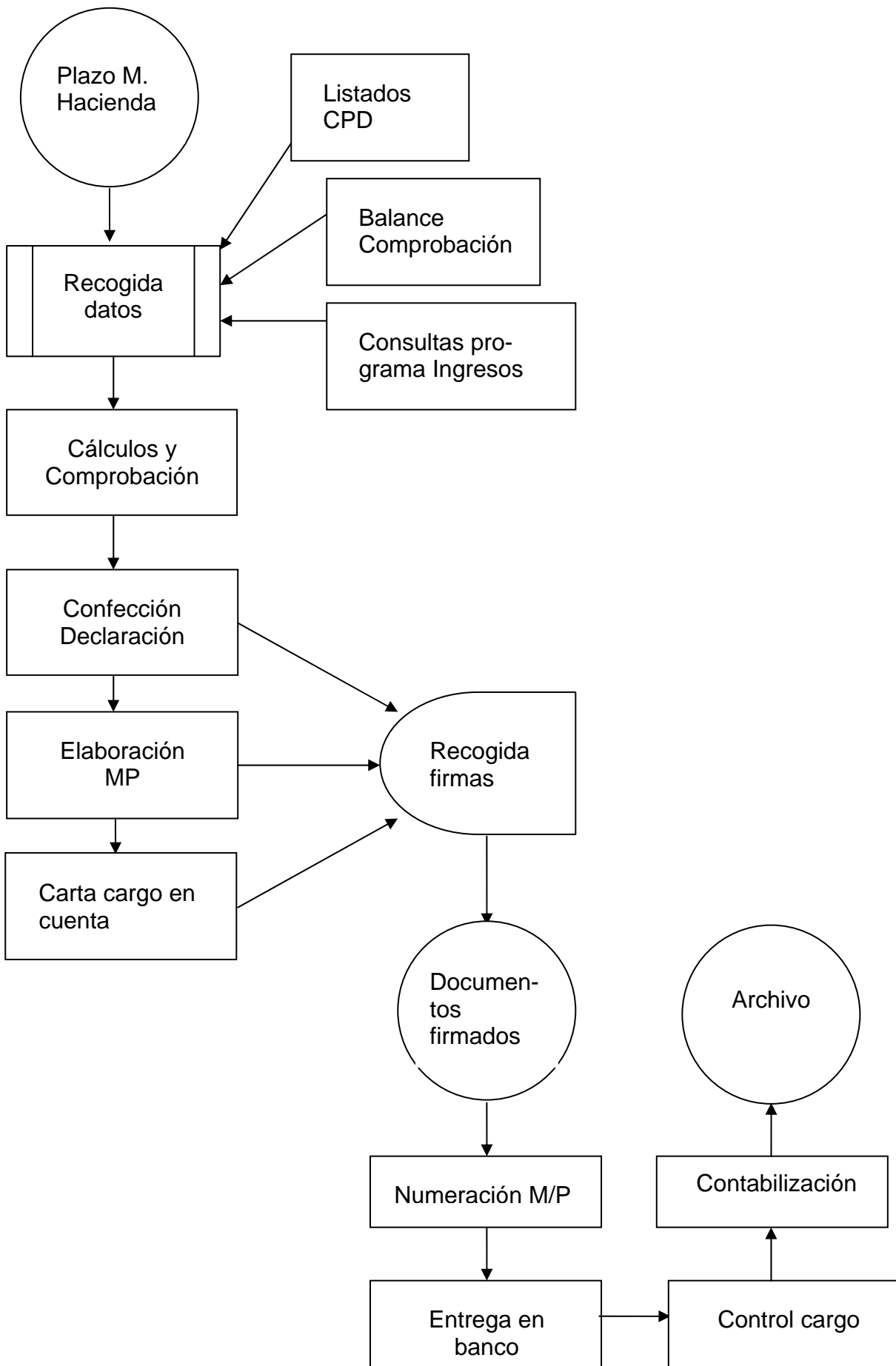
PAGOS



DEVOLUCIÓN DE TASAS



DECLARACIÓN IVA, IRPF,...

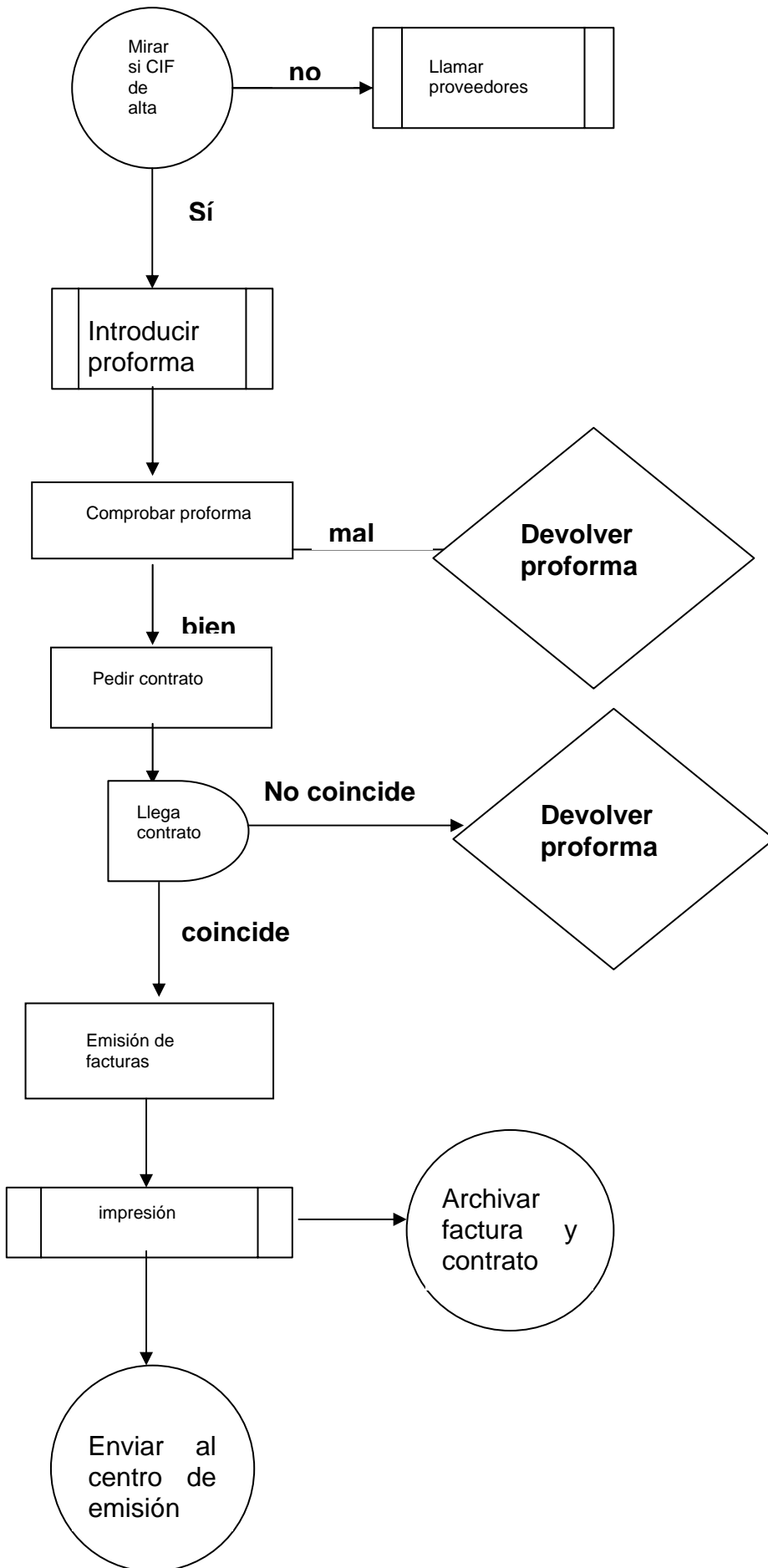


PROCESOS CLAVES.- SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD- FACTURACIÓN

Proceso	¿Cuándo se ejecuta la acción?	¿Existe manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño (*)	Método de evaluación de la satisfacción del usuario(*)
Facturación	Diariamente	Para elaboración facturas	-Recepción proformas -Petición de contratos- -Recepción de contratos -Archivo de contratos -Reenvío Subdirector contratos -Comprobación contratos con proformas -Elaboración facturas -Impresión factura -Remisión facturas -Archivo facturas y contrato -Introducción ingreso en programa -Elaboración listados facturas impagadas -Redacción cartas para pago facturas -Elaboración base de datos de derechos reconocidos -Remisión al subdirector -Elaboración libro de facturas hacienda -Remisión datos facturas auditorias empresas externas Archivo documentos de ingreso	Gestor-Jefe facturación Gestor Gestor Gestor-Jefe Y gestor Gestor-Jefe Gestor-Jefe	Diario Trimestral Mensual Trimestral Mensual Mensual Anual Periódico Mensual		

(*) El método de evaluación, nos viene dado por la experiencia, dado que, de no realizar las facturas a la mayor brevedad, se recibirían quejas de los distintos centros de gasto. Un área de mejora será establecer un sistema de control, indicadores que apoyen a la experiencia.

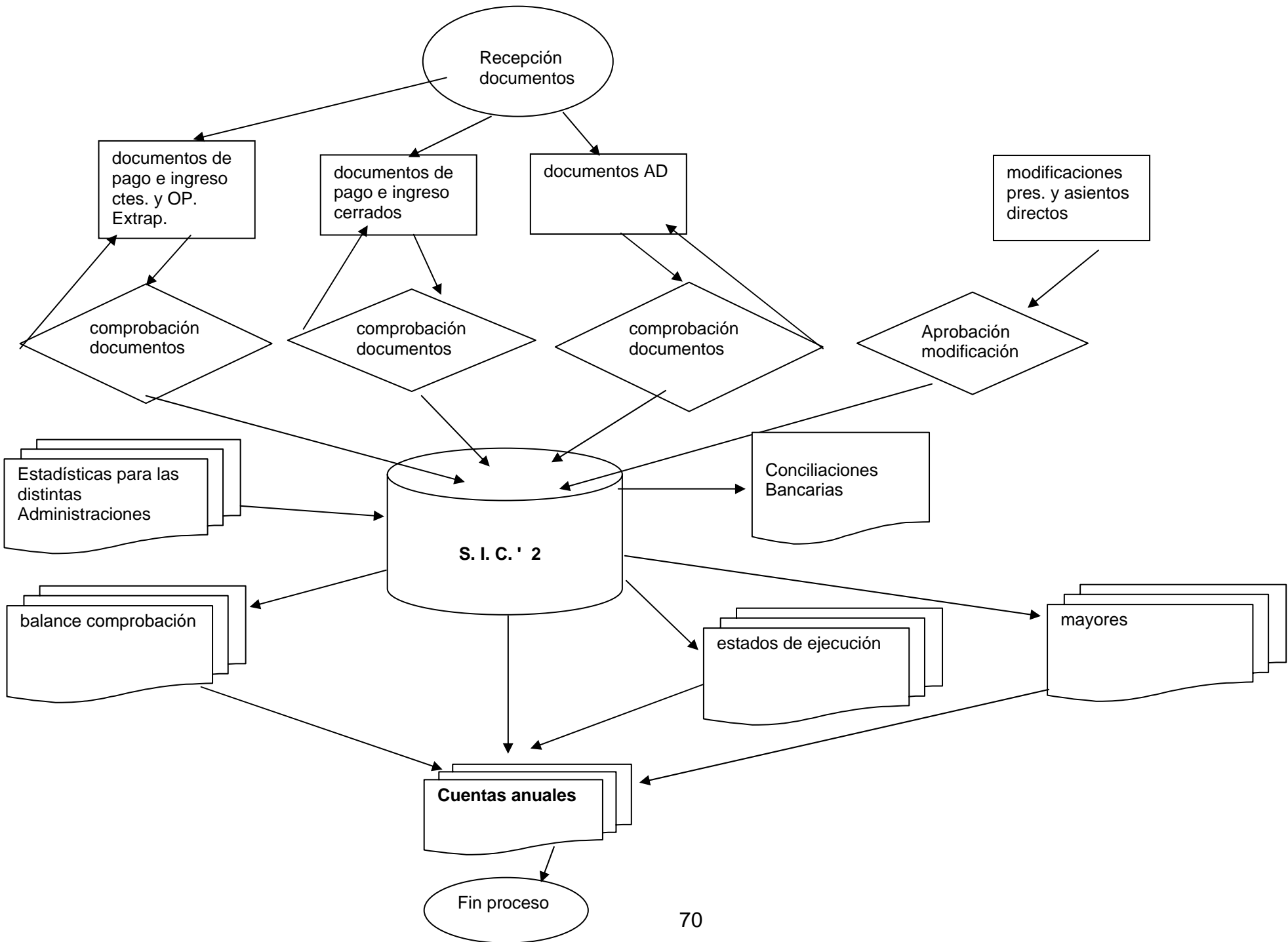
Facturación

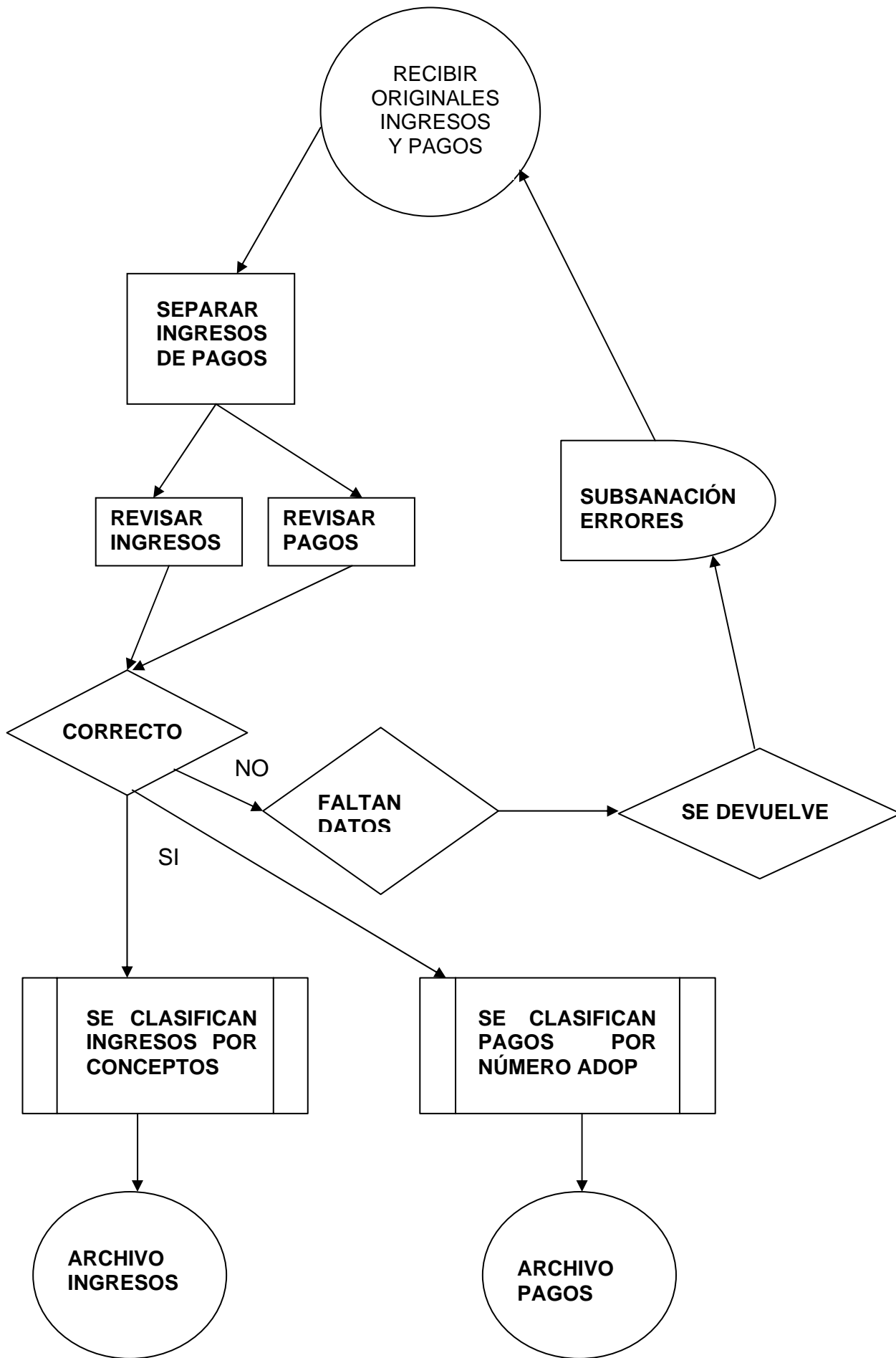


PROCESO CLAVE.- SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD: Contabilidad general de operaciones

Subproceso	¿Cuándo se ejecuta la acción?	¿Existe Manual? ¿Está documentado?	Etapas principales de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación (Indicador de seguimiento)	Indicador de Resultado
Subproceso 1.-documentos de pagos e ingresos corrientes y operaciones extrapresupuestarias	Diario	si	-introducir pagos e ingresos numerados en SIC'2 -comprobación de la introducción -control oper. extrapresupuestarias -pago contable	Gestores Gestores Gestor Jefe Gestores	Diario Semanal Cuando se produce quincenal	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores
Subproceso 2.-documentos de pagos e ingresos cerrados	Diario	si	-Control y descuento de derechos u obligaciones reconocidas -introducir pagos e ingresos numerados en SIC'2 -comprobación de la introducción -pago contable	Gestor Jefe Subdirector Gestores	Diario Semanal quincenal	Balance de comprobación, Estados de ejecución, mayores, hojas de control de obligaciones y derechos reconocidos	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores
Subproceso 3.-documentos AD	Diario	Si	-registro e introducción AD -Descuento o anulación del comprometido -control del saldo disponible en balance	Gestor Jefe	Diario Diario Mensual	Hojas control AD	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores
Subproceso 4.-Conciliaciones bancarias	Mensual	No	-listados contables	Elaboración: Subdirector Supervisión: Director	Mensual	Listados de movimientos por ordinal bancario	Conciliaciones bancarias
Subproceso 5.-Información contable normalizada.- (Envío de estadísticas.)	Mensual Trimestral Anual	Si	-elaboración de la información solicitada (según documentos normalizados remitidos por las distintas Administraciones) para el envío de la situación de la contabilidad del Organismos a una fecha dada.	Elaboración: Subdirector Comprobación: Director	Mensual Trimestral Anual	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores.	Comprobación del envío correcto de los datos.-
Subproceso 6.-Control y	Mensual	No	-listados contables	Comprobación:	Mensual	Balance de	Archivo

verificación cuentas balance, estados de ejecución y mayores.-			-elaboración de informes	Subdirector Supervisión: Director		comprobación, Estados de ejecución y mayores	listados
Subproceso 7.-Modificaciones presupuestarias y Asientos directos	Cuando se producen	Si	-Confeción de Modificación Presupuestaria. .Aprobación de la modificación -intruducción modificación y asientos	Director	Cuando se producen	Balance de comprobación, Estados de ejecución y mayores	Cuentas anuales
Subproceso 8.-Procesos de cierre y apertura informáticos	Anual	Si	-Ejecutar programas informáticos -comprobación resultado de los programas	Gestor Jefe Subdirector	Anual	Listados informáticos de seguimiento de procesos	Listados informáticos de resultados
Subproceso 9.-Procesos de cierre y apertura contable	Anual	Si	-comprobación resultado presupuestario y económico-patrimonial de las cuentas de la Universidad	Subdirector Director	Anual	Listados informáticos de seguimiento de contable, (mayores, estados ejec., cierre provisional..)	Cuentas anuales Liquidación del Presupuesto y Memoria económica
Subproceso 10.-Rendición cuentas anuales	Anual	Si	-Resumen de la actividad económico-presupuestaria de la Universidad	Director	Anual		Cuentas anuales Liquidación del Presupuesto y memoria económica

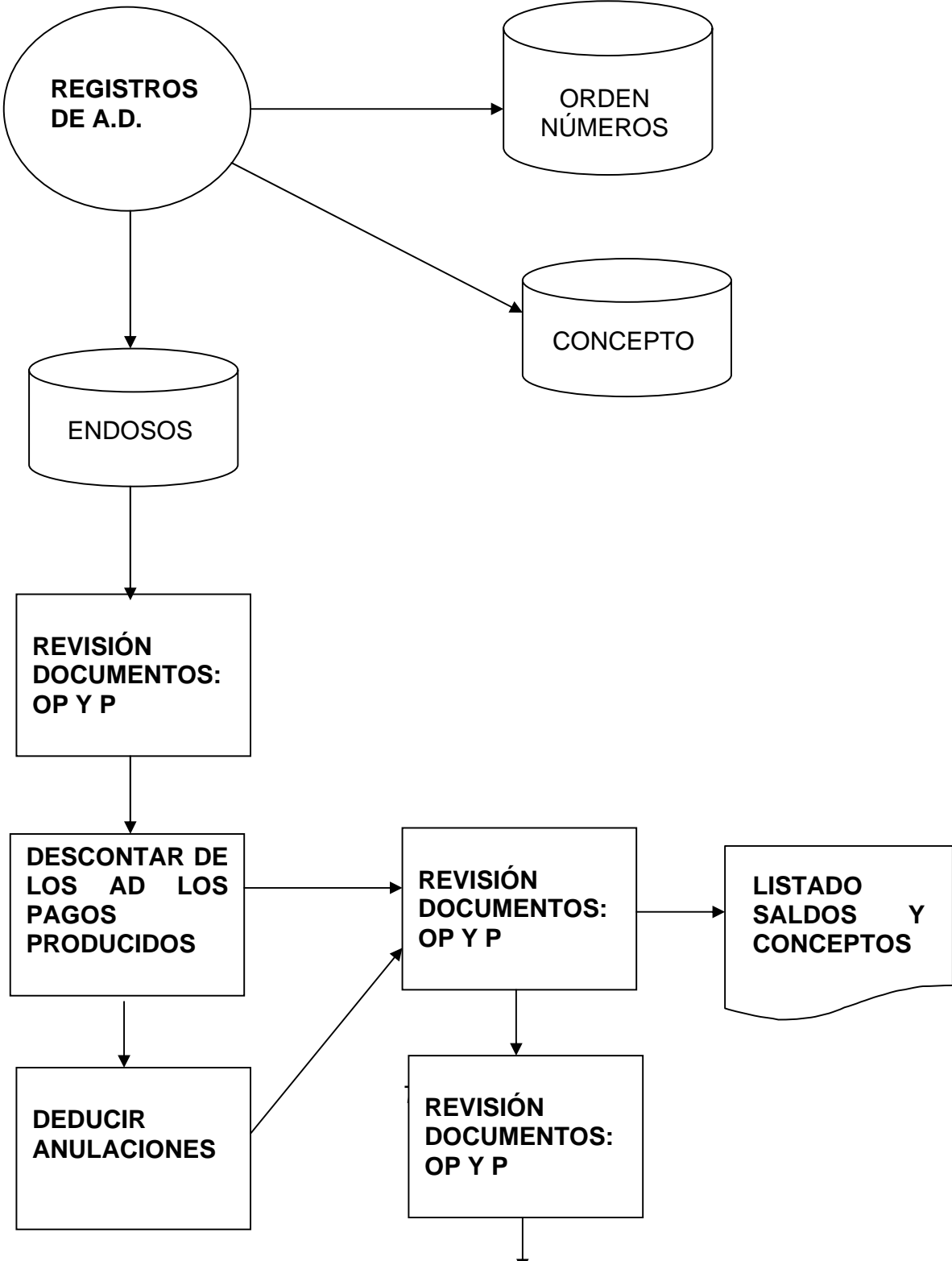




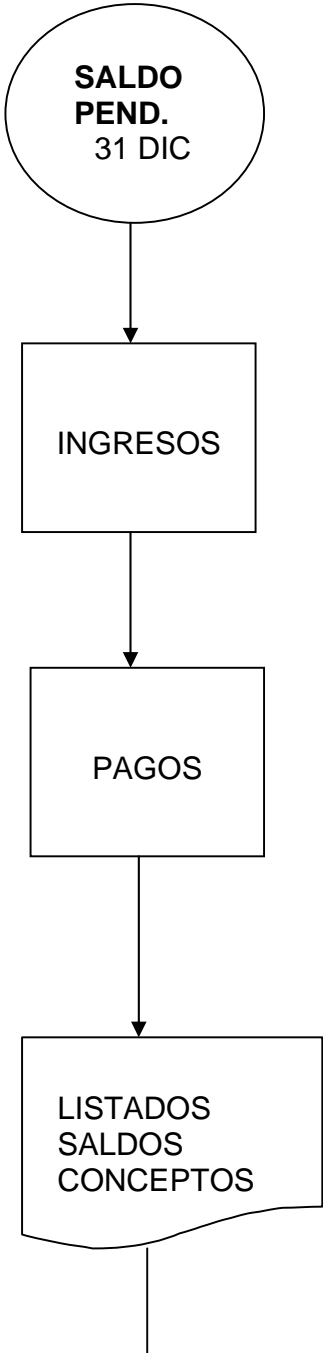
INGRESOS Y PAGOS CONTABLES

- Alta de terceros.
- Ordenar numéricamente los pagos.
- Introducción de los pagos con sus clave de operación correspondiente.
- Punteo de los documentos mediante el listado de operaciones.
- Si todo es correcto se saca el listado definitivo de operaciones y se procede al pago contable.
- Para realizar el pago de los ADO se libera primero la obligación.
- Separar los pagos de las copias y sellar, procediendo a su archivo.
- Igual proceso para los ingresos.

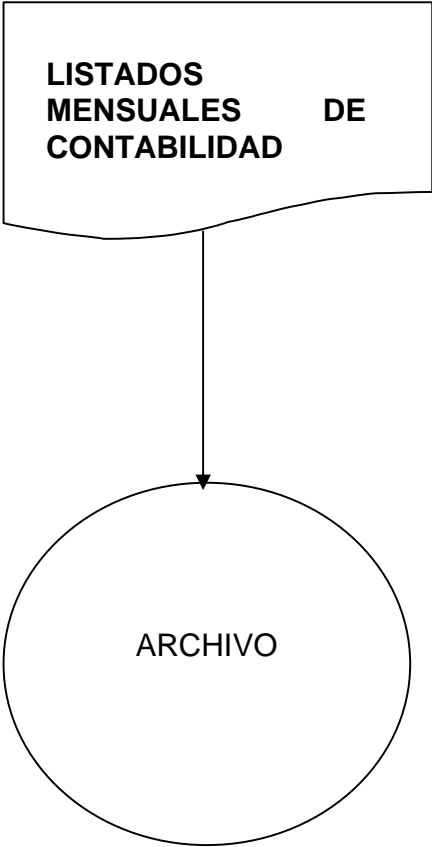
CONTROL DE AD



OPERACIONES EXTRAPRESUPUESTARIAS



LISTADOS FIN DE MES



CONTROL DE AD

- REGISTRO DE AD:
 - POR ORDEN CORRELATIVO
 - POR CONCEPTOS
- REGISTRAR ENDOSOS:
 - DETALLAR EN EL AD LOS ENDOSOS PRODUCIDOS
- REVISAR DOCUMENTOS PARA SELECCIONAR OP Y P.
- DESCONTAR DE LOS AD LOS PAGOS PRODUCIDOS.
- DEDUCIR LAS ANULACIONES QUE SE PRODUZCAN.
- CONTROLAR MENSUALMENTE, CON BALANCE, DOCUMENTOS AD PENDIENTES DE PAGO.

- SACAR LISTADOS DE SALDOS PENDIENTES Y DE POR CONCEPTOS.
- PROCEDER A LAS ANULACIONES DE GESTION ECONOMICA A FIN DE AÑO.
- RELACIONAR LOS AD PENDIENTES DE PAGO A 31 -12-XX.

PRESUPUESTOS CERRADOS (PC)

- RELACIONES DE PRESUPUESTOS CERRADOS
- REVISAR DOCUMENTOS SELECCIONANDO LOS PC.
- DESCONTAR PAGO DE RELACIONES.
- SACAR LISTADO DE PC Y RESUMEN DE PC.
- COMPROBAR SALDO CON BALANCE.

OPERACIONES EXTRAPRESUPUESTARIAS

- PARTIENDO DEL SALDO PENDIENTE A 31-12-XX:
- RELACIONAR LOS INGRESOS.
- RELACIONAR LOS PAGOS.
- COMPROBAR MENSUALMENTE SALDOS CON BALANCE.
- ANUALMENTE RELACIONAR LAS CANTIDADES PENDIENTES DETALLANDO EL DESGLOSE DE LAS MISMAS.

LISTADOS DE FIN MES CONTABILIDAD (SIC II)

- MENSUALMENTE SACAR LISTADOS Y POSTERIORMENTE PROCEDER A SU ARCHIVO.

ANEXO 2

Informe. Satisfacción de los Clientes/Usuarios del Servicio

Servicio de Contabilidad

	Centros	Dptos.	Empresas	PDI	Otros	Promedio Global (*)
1. El horario de atención al usuario es apropiado	4,2	4,1	4,1	4,4	4,2	4,2
2. La señalización y el acceso a las instalaciones de la Unidad son adecuados	2,7	3,2	3,4	3,1	3,1	3,1
3. Es fácil saber a quién debo dirigirme en función de mi consulta o gestión	2,2	2,5	3,5	3,1	2,8	2,8
4. El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	3,7	3,4	4,3	4,3	3,9	3,9
5. El trato recibido es respetuoso y amable	4,6	4,0	4,5	4,6	4,4	4,4
6. El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	4,1	3,8	4,2	4,4	4,1	4,1
7. La información facilitada se corresponde con la solicitada	3,9	4,0	4,2	4,5	4,2	4,2
8. La unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	3,8	3,4	3,7	4,1	3,8	3,8
9. En general, el servicio recibido es satisfactorio	4,0	3,6	4,1	4,0	3,9	3,9
						3,8

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 5

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario, alguna sugerencia o ampliación de los puntos anteriores:

Usuario 1

Falta de conocimiento de lo que es el servicio, las funciones que realiza.
Servicio cerrado que no sabes a quién te tienes que dirigir.
Bastante desconocido sus funciones.
Problema de coordinación con otros Servicios relacionados con Contabilidad como Gestión

Económica o Investigación.
La localización del Servicio es mejorable.

Usuario 2

Mejor coordinación.
Lentitud.
Especificar las tareas; ingresos a la misma cuenta.

Usuario 3

Con el Servicio de Contabilidad de la UA no tiene ninguna pega, el problema está en los Dptos. que no pagan sus facturas en un tiempo razonable y el trato recibido parece ser que no es muy amable.
A veces por céntimos me hacen repetir facturas y a veces me hacen que les mande las facturas por servicio urgente.

Usuario 5

Desconocimiento de la persona a quién debes dirigirte según el asunto.

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad Septiembre de 2004

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el proceso de autoevaluación

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- +
0.1	¿Sabes que el Servicio se está autoevaluando?	2,9	
0.2	¿Sabes cómo se ha constituido el grupo de evaluación?	2,1	
0.3	¿Te parece adecuado?	3,2	
0.4	¿Se te ha consultado sobre el proceso?	1,5	
0.5	¿Lo consideras útil?	1,5	
0.6	¿Conoces el proceso que se está siguiendo?	1,4	
0.7	¿Conoces la metodología que se va a aplicar en este proceso?	1,5	
0.8	¿Consideras que debería haber una formación previa para todos los miembros del Servicio?	2,2	
0.9	¿Has realizado alguna acción de formación sobre calidad y mejora continua?	2,1	
0.10	¿Crees que este tema debería figurar en el Plan de Formación del PAS?	2,6	
0.11	¿Sabes que existe un Plan de Calidad de las Universidades a nivel nacional?	3,0	
0.12	¿Sabes que tu Universidad participa desde hace varios años en este Plan?	3,0	
		2,2	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad Septiembre de 2004

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 1: Política y Estrategia

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
1.1	Conoces los objetivos generales del Servicio?	3,5	
1.2	¿Consideras que esos objetivos se cumplen?	3,5	
1.3	¿Crees que para definir esos objetivos se ha tenido en cuenta la mejora de la calidad del servicio?	2,8	
1.4	¿Has participado en la definición de los objetivos de tu lugar de trabajo?	2,5	
1.5	¿Crees que el Servicio tiene identificados a sus clientes/usuarios?	3,7	
1.6	¿Considera el Servicio a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?	3,5	
1.7	¿Se demanda información a los clientes/usuarios, para definir la Política del Servicio?	2,2	
1.8	¿Y a los proveedores?	1,8	
1.9	¿Y al propio personal del Servicio?	3,3	
1.10	¿Se preocupa el Servicio por conocer tus expectativas y necesidades?	3,1	
1.11	¿Usa el Servicio indicadores de resultados?	1,7	
1.12	¿Consideras que estás al día en la legislación que puede afectar a tu trabajo diario?	3,0	
1.13	¿Usa el Servicio la creatividad de su personal para sus procesos de gestión?	2,8	
1.14	¿Se revisan los objetivos del Servicio?	3,1	
1.15	¿Se hace de forma sistemática?	2,9	
1.16	¿Crees que el Servicio está preparada para adaptarse a todo tipo de cambios?	3,4	
1.17	¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?	3,8	
1.18	¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio?	2,7	
1.19	¿Se te pregunta sobre tus necesidades de formación?	2,4	
		3,0	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 2: Personas

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones
2.1	De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de las personas que se realiza desde el Servicio?	3,5	
2.2	¿Consideras adecuado el proceso de selección de personal que sigue tu Universidad?	2,3	
2.3	¿Consideras adecuado el proceso de asignación al puesto de trabajo?	1,9	
2.4	¿Sientes que el Servicio garantiza tu desarrollo profesional?	2,3	
2.5	¿Crees que hay buen ambiente interno en el Servicio?	3,9	
2.6	¿En función de tu respuesta anterior, crees que ese ambiente es, en buena parte, consecuencia de la actuación del Jefe del Servicio?	3,3	
2.7	¿Piensas que se recoge tu opinión de forma sistemática?	3,1	
2.8	¿Se ha preocupado el Servicio por conocer cuáles son tus principales competencias y deficiencias?	3,2	
2.9	¿Consideras que el Plan de Formación satisface tus necesidades actuales?	1,8	
2.10	¿Consideras que el Plan de Formación puede responder a las necesidades futuras del Servicio?	1,6	
2.11	¿Consideras que debería ampliarse la oferta formativa del Plan de Formación?:	3,5	
2.12	¿Crees que, de algún modo, el Servicio realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?	2,9	
2.13	¿Consideras que existe una adecuada delegación de funciones en la toma de decisiones?	3,2	
2.14	¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros y con tus superiores?	3,7	
2.15	¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del Servicio para mejorar tus capacidades personales?	2,8	
2.16	¿Crees que se valora adecuadamente tu trabajo?	3,3	
2.17	¿Piensas que debería haber algún tipo de reconocimiento especial que sirviese como motivación al trabajo diario?	2,3	
2.18	¿Consideras que tu puesto de trabajo reúne las mínimas condiciones de seguridad, higiene, etc., que le corresponderían?	3,2	
2.19	¿Se preocupa el Servicio de que no existan conflictos o tensiones entre su personal?	3,3	
2.20	¿Has planteado alguna iniciativa para mejorar algún proceso, o parte del mismo, de los llevados a cabo en el Servicio?	3,0	
2.21	¿Estas iniciativas, en su caso, se han tenido en cuenta?	3,3	
		2,9	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 3: Alianzas y Recursos

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
3.1	¿Consideras que el Servicio tiene que relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad?	3,1	
3.2	¿Sabes si existen esas relaciones?	2,8	
3.3	¿Se mejoran la prestación de los servicios del Servicio por medio de esa relación?	3,1	
3.4	¿El Servicio promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas?	2,8	
3.5	¿La gestión de los recursos (informáticos, de equipamiento, mobiliario, fungible, etc.) se efectúa teniendo en cuenta la planificación y la estrategia del Servicio?	2,3	
3.6	¿Las aplicaciones informáticas que utilizo están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?	3,1	
3.7	¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?	2,6	
3.8	¿Se valoran las acciones realizadas para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de dichos recursos?	2,7	
3.9	¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?	2,3	
3.10	¿La gestión y disposición de las instalaciones permite trabajar bien al personal?	3,0	
3.11	¿Se promueve el uso de materiales reciclados y reciclables?	3,0	
3.12	¿La unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?	3,3	
3.13	¿El Servicio facilita información a su personal y a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?	3,2	
3.14	¿El Servicio identifica qué información y conocimientos necesita cada puesto de trabajo en beneficio de las personas y los clientes?	3,1	
3.15	¿Se valoran las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad?	3,2	
		2,9	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 4: Liderazgo

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
4.1	El Jefe de Servicio, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?	3,3	
4.2	El Jefe de Servicio ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?	3,2	
4.3	El Jefe de Servicio, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?	3,6	
4.4	El Jefe de Servicio, ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?	3,5	
4.5	El Jefe de Servicio, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?	3,3	
4.6	El Jefe de Servicio, ¿fomenta el trabajo en equipo?	3,4	
4.7	El Jefe de Servicio, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?	3,4	
4.8	El Jefe de Servicio, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?	3,8	
4.9	El Jefe de Servicio, ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?	3,3	
4.10	El Jefe de Servicio, ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?	3,1	
4.11	El Jefe de Servicio, ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?	3,3	
4.12	El Jefe de Servicio, ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?	2,3	
4.13	El Jefe de Servicio, ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?	2,7	
		3,3	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 5: Procesos Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
5.1	¿Tiene el Servicio identificados y definidos sus procesos clave?	3,7	██████████
5.2	¿Tiene el Servicio documentados sus procesos clave?	3,4	██████
5.3	¿Te parece importante que los tenga documentados?	3,5	██████████
5.4	¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?	3,5	██████████
5.5	¿Tiene el Servicio un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?	3,2	██████
5.6	¿Se diseñan sistemáticamente los procesos de tal manera que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes?	3,3	██████
5.7	¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?	2,8	██████████
5.8	¿Se identifican posibilidades de mejora de los procesos y se analiza su posible aplicación?	3,0	██████
5.9	¿Se investigan nuevos diseños de procesos, formas de actuación, aplicación de nuevas tecnologías, etc., para facilitar las operaciones y mejorar los procesos?	3,3	██████
5.10	Los nuevos procesos o las modificaciones de los ya existentes, ¿se implantan de modo planificado?	3,3	██████
5.11	¿Se revisan los cambios introducidos en los procesos para comprobar si se han obtenido los resultados previstos?	3,3	██████
5.12	¿Se comunica y se forma al personal en los nuevos procesos y en las modificaciones de los ya existentes?	3,3	██████
5.13	¿Se aplican la innovación, la creatividad y las iniciativas del personal en la mejora de los procesos?	3,1	██████
5.14	¿Las propuestas de mejora en los procesos se establecen de común acuerdo con las personas que intervienen en su realización?	3,3	██████
5.15	¿Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos?	3,3	██████
5.16	¿Se estimula la creatividad y la innovación en el Servicio?	3,2	██████
5.17	¿Cuenta el Servicio con sistemas eficaces de atención al cliente sobre los servicios que se prestan?	3,2	██████
5.18	¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?	2,5	██████████
5.19	¿Tiene el Servicio implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del Servicio presta dichos	2,4	██████████
5.20	¿Consideras que sería deseable que el Servicio tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000?	2,7	██████████
		3,2	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 6:

Resultados en los clientes

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
6.1	¿Tiene el Servicio perfectamente identificados a sus clientes?	3,7	
6.2	¿Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servicio?	3,7	
6.3	¿Revisa el Servicio los requisitos de las necesidades de los clientes que afectan a los procesos que realiza?	3,3	
6.4	¿Se evalúa periódicamente la satisfacción de los clientes?	2,5	
6.5	¿Los resultados de esas mediciones, en su caso, son satisfactorios para el Servicio?	3,1	
6.6	¿La satisfacción de los clientes muestra una tendencia a mejorar?	3,4	
6.7	Si te comparas con otros Servicios de la Universidad, ¿crees que la satisfacción de los clientes de tu Servicio supera a la de los de otras Unidades similares?	3,4	
6.8	¿Los resultados de satisfacción de los clientes son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el Servicio?	3,3	
6.9	¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de los aspectos relevantes para la satisfacción de los clientes (tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos, etc.)?	3,0	
6.10	Si no los tuviera, ¿crees que debería tenerlos?	3,2	
6.11	¿Se tiene en el Servicio un conocimiento real de las quejas y reclamaciones que se reciben de los clientes?	3,2	
6.12	¿El personal que atiende las consultas de los clientes está especialmente preparado?	3,3	
6.13	¿Está suficientemente identificado el personal clave para direccionar consultas?	3,2	
		3,2	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

**Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 7:
Resultados en las personas**

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones -- ++
7.1	¿Evalúa el Servicio la satisfacción de su personal?	2,6	
7.2	Si es así, ¿consideras adecuado el proceso de evaluación –el campo abarcado por la misma-?	2,9	
7.3	Y ¿se trasladan a los órganos superiores los resultados de esa evaluación con propuestas e iniciativas de actuación de mejora?	2,0	
7.4	¿Se introducen acciones para mejorar la satisfacción del personal?	3,0	
7.5	¿La tendencia de la satisfacción del personal muestra una evolución positiva? (como resultado de encuestas o de observación general)	2,5	
7.6	Si te comparas con otras Servicios de la Universidad, ¿crees que la satisfacción del personal de tu Servicio supera a la de los de otras Unidades similares?	3,3	
7.7	¿Los resultados de satisfacción del personal son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el Servicio?	2,9	
		2,8	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 8:

Resultados en la sociedad

Servicio de Contabilidad

		Promedio (*)	Desviaciones
			-- ++
8.1	¿Se preocupa el Servicio por su imagen en el entorno?	2,9	
8.2	¿Piensas que debe preocuparse por ello?, es decir, ¿crees que el Servicio tiene algún impacto en la sociedad?	3,2	
8.3	¿Se preocupa el Servicio por conservar y proteger los recursos medio-ambientales?	2,9	
		3,0	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

**Informe. Encuesta al personal del servicio sobre el Criterio 9:
Resultados claves**

Servicio de Contabilidad

		<i>Promedio (*)</i>	<i>Desviaciones</i>
			-- ++
9.1	¿Se utiliza algún indicador (como tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos,...) de las prestaciones del Servicio?	4,0	■
9.2	¿Consideras que, ya no la atención, sino el cumplimiento de la tarea habitual ha mejorado en los últimos años?	4,0	■
9.3	¿Consideras que el Servicio gestiona adecuadamente su presupuesto?	3,0	■
9.4	¿Se alcanzan los objetivos generales previstos?	4,0	■
9.5	¿Los buenos resultados son consecuencia de buenos modos de actuación?	2,3	■
9.6	¿Son mejores los resultados globales del Servicio que en años anteriores?	3,0	■
9.7	¿Son mejores los resultados globales que en otros Servicios similares?	3,7	■
		3,4	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 4

Encuesta al personal del servicio de Contabilidad

Comentarios

CRITERIO 0

1.- ¿Sabes que el Servicio se está evaluando?

¿Cómo se te ha informado?

- Verbalmente.
- Verbalmente.
- Verbalmente.
- Informó que se iba a formar el grupo el Director del Servicio.
- Directamente.
- Entrevista.
- Por los compañeros.
- Por mis superiores.
- Por el superior.
- Con este cuestionario.

5.- ¿Lo consideras útil?

¿Por qué?

- Porque he visto que las otras evaluaciones no han servido para nada.
- Los resultados son subjetivos.
- Me parece un poco pérdida de tiempo.
- Para conocer nuestras opiniones con respecto a la universidad.
- No es un buen método.

Sugerencias

- Pienso que falta un "regular o un normal".
- Falta el regular.
- Los métodos para mejorar la calidad deberían de individualizarse . Se realizan de manera muy general preguntando cosas sin sentido para el trabajo concreto del servicio. Esto es una pérdida de tiempo y dinero.
- En la valoración respuestas falta un término medio como "normal", "bien", "bastante", "suficiente", "adecuado".

CRITERIO 1

1.- ¿Conoces los objetivos generales del servicio?

¿Cómo se te ha informado?

- Trabajando.
- Dirijo el Servicio.
- Lo veo.

18.- ¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio?

¿Quién?

- El Director.
- El Director.
- El Director del Servicio.
- Superiores

CRITERIO 2

4.- ¿Sientes que el Servicio garantiza tu desarrollo profesional?

¿Por qué?

- Se permite asistir a cursos, estudios, etc.
- No tiene competencia.

11.-¿Consideras que debería ampliarse la oferta formativa del Plan de Formación?

En caso afirmativo, ¿qué cursos crees necesarios?

- Los específicos para cada puesto de trabajo.
- Los específicos para cada puesto de trabajo.
- Los específicos para cada puesto de trabajo.
- Cursos específicos de contabilidad.
- Gestión económica universitaria.
- Contabilidad; Gestión Personal.
- Los cursos que se imparten, la mayoría no valen para nada, sólo para sumar puntos para concursos.
- Gestión económica, Contabilidad.
- Cursos de contabilidad.

17.- ¿Piensas que debería haber algún tipo de reconocimiento especial que sirviese como motivación al trabajo diario?

¿Cómo?

- Incentivando a quién trabaje bien.
- Monetario.

Personas:

- El puesto reúne las condiciones mínimas de seguridad e higiene pero sería necesaria una mayor iluminación.

CRITERIO 3

6.- ¿Las aplicaciones informáticas que utilizo están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?

-El servicio de informática está elaborando un programa informático nuevo.

CRITERIO 6

Resultados en los clientes

-Desconocemos lo que opinan los clientes, por lo tanto no se pueden contestar muchas de estas preguntas.

Informe. Encuesta de Satisfacción Laboral

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad (abril - 2005)

SERVICIO DE CONTABILIDAD

	Promedio*	
En general, considero que mi trabajo es interesante	3,92	▲
Mi trabajo implica realizar tareas variadas	3,85	▲
Mi trabajo me ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades	3,15	▲
Mi trabajo me exige ser creativo	2,92	▼
En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar adecuadamente	4,23	▲
Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	4,31	▲
Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del servicio	3,85	▲
Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo	4,58	▲
Estoy satisfecho con mi sueldo	3,62	▲
Este trabajo permite una formación continua	3,54	▲
En este servicio existen oportunidades de promoción	3,08	▲
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimientos	3,33	▲
En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	4,15	▲
Estoy satisfecho con mi horario laboral	3,77	▲
Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar adecuadamente	3,92	▲
Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado	4,00	▲
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada	3,69	▲
Mi lugar de trabajo dispone siempre de una iluminación adecuada	2,31	▼
No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	3,62	▲
Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc) para desarrollar mi trabajo	3,85	▲
El/la jefe/a del servicio sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz	4,62	▲
El/la jefe/a del servicio mantiene buenas relaciones con el resto del personal	4,62	▲
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	4,77	▲
En general, me encuentro satisfecho con mi trabajo	4,54	▲
Global	3,84	

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 5

- ▲ Promedio superior a 3. Puede ser considerado como punto fuerte
- ▶ Promedio igual a 3
- ▼ Promedio inferior a 3. Puede ser considerado como punto débil

FICHA TÉCNICA:

Fecha de realización: marzo de 2005

Universo: personal adscrito al servicio de Contabilidad

Número de encuestas realizadas: 13