



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 02

GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio / Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC02	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	SCPA	86.03	81.08	90.07	95,42	100	>=85%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	SCPA	56.52	83.33	100.0	95,24	90,7	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	SCPA				96,43	100	>=85%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-12	Incidencias en contratos.	SCPA		0.0	3.45	2,38	1	NP	No Procede
PC02	I.[PC 02.21]-13	Número de revisiones efectuadas durante el ejercicio económico de los registros de alta de bienes en inventario, en relación con los justificantes registrados en el Capítulo VI del presupuesto de gastos.	SCPA			2.0	2	2	2	Cumplido
PC02	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	SCPA	85.96	92.8	98.64	100	99,26	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	SCPA	88.51	75.46	100.0	100	98,26	>=90%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
EP-02-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	20,00%	4,75	5
EP-03-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	31,43%	4,23	4,23
EP-04-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	88,00%	4,25	4
EP-05-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	43,84%	4,14	4,11

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SCPA	PC 02	4	100%	2,5	-	-	-	2

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SCPA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

1. Introducción.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), contempla la necesidad de medir los resultados de los indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los procesos claves. La fase de medición constituye un elemento necesario para el análisis de la situación de nuestra Unidad en cuanto a organización, planificación y orientación a resultados.

El proceso clave PC.02 "Gestión de las adquisiciones y del Inventario", tiene como responsables básicos al Servicio de Contratación y Patrimonio y a otras Unidades que constituyen la estructura de apoyo administrativo de Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno. Del total de indicadores asociados al proceso PC.02, corresponde a nuestra Unidad la medición de siete de ellos, los cuales abarcan en gran medida gran parte de las tareas que tenemos encomendadas.

A continuación se incluye el cuadro de mando de los indicadores donde se recogen los datos esenciales de cada uno de ellos así como el resultado de sus mediciones, realizando un breve análisis de los mismos.

2. Cuadro de mando de resultado de medición de los indicadores. 2014

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido
Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	I.[PC 02.11]-01	≥ 80%	85%	Trimestral	100,00%
Tiempo de ciclo (Expedientes de contratación)	I.[PC 02.12]-10	≥ 80%	90%	Semestral	90,70%
Tiempo de ciclo (Ciclo de gestión de contratos no armonizados)	I.[PC 02.12]-11	≥ 75%	85%	Semestral	100,00%
Incidencias en contratos	I.[PC 02.12]-12	----	----	Anual	1
Número de revisiones de registros de alta	I.[PC 02.21]-13	≥ 1	2	Semestral	2
Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	I.[PC 02.22]-14	≥ 80%	90%	Trimestral	99,26%



Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)	I.[PC 02.23]- 15	≥ 80%	90%	Trimestral	98,26%
---	---------------------	-------	-----	------------	--------

2.1. Datos del indicador tiempo de ciclo de pedidos menores.

Los pedidos menores que se realizan por nuestra Unidad con cargo a diferentes Centros de gasto que no disponen de un apoyo administrativo, tienen un carácter centralizado y se estableció un indicador que midiese el plazo entre la recepción de la solicitud del pedido y su envío al proveedor seleccionado. De esta forma pretendemos agilizar el trámite de estos pedidos y satisfacer a nuestros usuarios en esta área de gestión.

En 2013 se había aumentado tanto el valor límite del indicador como también el valor objetivo con el fin de agilizar la tramitación de estos pedidos y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios en este ámbito, entendiendo que podíamos intentar un mejor ajuste en los tiempos facilitado por el uso de la nueva herramienta para tramitar pedidos menores.

El número total de pedidos menores realizados durante el segundo semestre ha sido de 97 y todos se han tramitado dentro de los cinco días laborables de plazo que marca el indicador, lo que equivale a un 100 % de grado de cumplimiento. La aplicación de recomendaciones a los responsables de las Unidades de Gasto en la tramitación de sus solicitudes ha dado como resultado que en este ejercicio no se hayan retrasado algunos pedidos como consecuencia del cierre del ejercicio presupuestario de 2014.

Como evolución de los tres últimos ejercicios diremos que los porcentajes obtenidos de este indicador han sido los siguientes:

2011	2012	2013	2014
81,08 %	90,07 %	95,42%	100,00 %

La tendencia de estos años ha ido aumentando el porcentaje del resultado obtenido, lo que demuestra que se ha consolidado el proceso de manera satisfactoria.

El resultado general, por lo tanto, del proceso que se mide con este indicador es bastante satisfactorio, aun habiendo incrementado el objetivo a conseguir y, por lo tanto, dejamos constancia del buen hacer y compromiso de la persona encargada de su gestión.

2.2. Datos del indicador tiempo de ciclo en los expedientes de contratación.

Este indicador fue redefinido en el ciclo de gestión de 2013 incorporando al mismo sistema de medición tanto los expedientes de contratación abiertos como negociados, que se medían con indicadores independientes cuando en realidad el plazo establecido era el mismo para ambos. Debido a que en los últimos años también ha disminuido el número de contratos tramitados entendemos que era mejor redefinir el indicador y asumir un nuevo objetivo más ambicioso; de esta forma se incrementó el mismo hasta el 90%.

El resultado obtenido para los datos globales de este ejercicio de 2014 ha sido del 90,70%. El objetivo anual



establecido para este indicador se ha superado ligeramente, pero no ha sido así en el caso del segundo semestre. La causa fundamental que han provocado el incumplimiento del objetivo para este periodo de tiempo ha sido la tramitación a finales de año de varios expedientes negociados sin publicidad en los cuales las Unidades solicitantes de los contratos no han iniciado su tramitación con la antelación suficiente y sin la cumplimentación debida de los impresos de solicitud. Estos motivos han sido analizados y rápidamente hemos intentado reaccionar mediante el envío de escritos tanto a los Jefes de Servicio como a los Responsables de Gestión, para recordarles los trámites necesarios para la solicitud de un expediente de contratación. Asimismo, vamos tramitar escritos de subsanación de incidencias cuando los formularios u otra documentación que no venga debidamente cumplimentada. Otra de las causas que han podido influir también es que durante este segundo semestre hemos estado realizando continuas pruebas para implementar la firma electrónica en los documentos de los expedientes de contratación, lo cual ha provocado cierto retraso en algunos momentos.

La evolución de los cuatro últimos años ha sido positiva salvo la inflexión de este año 2014 en el que hemos obtenido un porcentaje menor de cumplimiento.

2011	2012	2013	2014
85,89 %	96,00 %	95,42%	90,70%

2.3. Datos del indicador tiempo de ciclo de gestión en contratos no armonizados.

Este es un nuevo indicador que se propuso para el ciclo de gestión de 2013 con el objetivo de medir el ciclo normal de un contrato, desde que se recibe la solicitud de su puesta en marcha en el Servicio de Contratación y Patrimonio hasta que tiene lugar su formalización con la firma del mismo. Durante este período se tramitan diferentes fases de los expedientes y, además, intervienen otras Unidades Administrativas además de nuestro Servicio, como es el Servicio de Control Interno, encargado de la fiscalización previa, el Servicio Jurídico para informar sobre los pliegos de condiciones y el resto del expediente, los asesores técnicos, encargados de evaluar la documentación y otorgar las puntuaciones técnicas, etc.

El resultado de esta medición ha sido muy satisfactorio, superando con creces el objetivo propuesto y el obtenido el año anterior.

Evolución de los dos años en los que se realiza esta medición.

2013	2014
96,43 %	100,00%

2.4. Datos del indicador incidencias en contratos.

Este es un indicador de periodicidad anual que no tiene un objetivo en sí mismo, sino que se trata de un indicador para la obtención de información sobre el número y naturaleza de los recursos y reclamaciones que se pueden presentar por parte de las empresas licitadoras y otros grupos de interés en el desarrollo de los procedimientos de contratación.



En este año 2014 se ha presentado un recurso especial en materia de contratación contra la Resolución de Adjudicación de un contrato. Este recurso se presenta ante el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía y ha sido desestimado por presentarse fuera del plazo legalmente establecido. En el supuesto de que el recurso se hubiese interpuesto en plazo no sabemos el resultado final del Tribunal.

2.5. Revisiones efectuadas de los registros de inventario.

El objetivo de este indicador es realizar revisiones de los registros de alta de bienes en inventario en relación con los justificantes de gastos registrados en el capítulo VI del presupuesto de gastos.

El resultado obtenido durante este ejercicio es muy satisfactorio puesto que se sigue trabajando en la línea de colaboración y coordinación entre los Servicios de Contabilidad y Presupuestos y el de Contratación y Patrimonio. Durante este período se han realizado todas las revisiones procedentes y se ha podido realizar un informe que detalla las actuaciones realizadas en cada uno de los justificantes del gasto.

Para el cumplimiento de este objetivo se ha realizado un informe que pone de manifiesto el trabajo hecho, la detección de incidencias y la subsanación de las mismas. Por consiguiente, el objetivo está sobradamente cumplido y tenemos que felicitar a los compañeros encargados de su gestión.

2.6 Datos del indicador tiempo de ciclo en el proceso de traslado y/o traspaso de bienes.

Tanto este indicador como el que se detalla en el apartado siguiente miden el plazo de tramitación de solicitudes que para estos procesos se realizan en el ámbito de la administración electrónica; es decir, se trata de procesos telemáticos que se gestionan íntegramente a través de la plataforma de la E-Administración.

De las 136 solicitudes tramitadas en 2014, 135 se han gestionado en el plazo establecido en el indicador; esto es, dentro de los tres días laborables que se fijan. Este resultado demuestra la agilidad del trámite telemático y la implicación positiva de la persona responsable en nuestra Unidad en el manejo de la herramienta informática. La eliminación progresiva del papel, el manejo y custodia de archivos digitales permiten incluir en la herramienta de la E-Administración un expediente completo que recoge todos los documentos del proceso.

Aunque el resultado es muy positivo, sin embargo no se ha alcanzado el 100% logrado en el año 2013. No obstante, tenemos que decir que ha sido un único registro el que se ha pasado de plazo y, por consiguiente, de momento no consideramos necesario adoptar medidas para su mejora.

2011	2012	2013	2014
92,80 %	98,64 %	100,00%	99,26 %

2.7. Datos del indicador tiempo de ciclo para el proceso baja de bienes y derechos.

El indicador establecido para la medición de este proceso se consolida anualmente por encima del valor objetivo fijado para el mismo. No obstante, en este ejercicio se ha producido un ligero descenso en el porcentaje obtenido. En cualquier caso, y a nivel general, diremos que de las 172 solicitudes tramitadas, sólo 3 han superado el plazo establecido y dos de ellas se deben a causas concretas y controladas. La otra solicitud se ha pasado en sólo un



día el plazo y, por consiguiente, no es un dato significativo, sino más bien anecdótico.

El siguiente cuadro muestra la evolución de los resultados de los últimos años.

2011	2012	2013	2014
75,46 %	100,00 %	100,00%	98,26 %

3. Conclusiones.

De la lectura de este informe y del análisis del resultado de los indicadores asociados a los procesos del Servicio de Contratación y Patrimonio incorporados en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA), debemos destacar el alto grado de cumplimiento de los objetivos previstos en los mismos.

La implantación de la herramienta Contratación y Compras para la tramitación de los expedientes de contratación, la introducción de la firma electrónica en algunos documentos y la cantidad cada vez mayor de documentación que se recibe en nuestro Servicio, debido al aumento de la concurrencia de empresas, han podido influir en el retraso de algunos expedientes, No obstante, es nuestro objetivo seguir trabajando con estas herramientas de las que esperamos que, a medio plazo, nos proporcionen unos resultados más satisfactorios. Es necesario destacar en este apartado la total implicación y buen hacer del personal del Servicio con el uso de la aplicación informática de gestión de expedientes de contratación y con la firma electrónica.

El leve descenso en el área de Patrimonio en cuanto a los porcentajes obtenidos en la medición de sus indicadores no es nada significativo, porque se supera con creces los objetivos fijados en las correspondientes fichas. Por consiguiente, no creemos necesario realizar actuaciones ni un análisis profundo de las posibles causas de este descenso. Ponemos de manifiesto en este informe la complejidad de la plataforma electrónica para el trámite de algunos procesos y para la gestión de la documentación que se genera. En todo caso, estos inconvenientes están siendo perfectamente resueltos por el Jefe de la Sección de Patrimonio, responsable de la gestión de estos procesos.

Por último sólo queda por agradecer a todos y a cada uno de los compañeros del Servicio su empeño en la mejora continua y su orientación a resultados, lo que en definitiva supone crear un valor añadido a las tareas administrativas y de gestión que realizamos cada día.



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

1. Análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios.

La primera impresión que podemos obtener del resultado de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de nuestra Unidad es positiva, debido a que ha aumentado considerablemente la tasa de respuesta respecto a ejercicios anteriores.

Para la evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios durante el ciclo de gestión de 2014, al igual que hicimos en 2013, hemos segmentado la encuesta en cuatro grupos diferentes en función de los servicios que presta nuestra Unidad. Es decir, nuestro objetivo era asociar una encuesta distinta a cada grupo de usuarios que recibe diferentes servicios por nuestra parte. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

GRUPO	DENOMINACIÓN	ENCUESTAS ENVIADAS	ENCUESTAS RECIBIDAS	TASA DE RESPUESTA
1	Unidades Administrativas a las que se realizan pedidos.	25	5	20,00 %
2	Empresas licitadoras participantes en procedimientos de contratación	140	44	31,43 %
3	Usuarios internos que han solicitado un contrato o que han participado en su tramitación.	25	22	88,00 %
4	Usuarios internos solicitantes de algún proceso de baja o traslado/traspaso de bienes.	73	32	43,84 %

La tasa de respuesta para el primer grupo de usuarios ha sido la menos representativa de todas, dado que sólo el 20% de los encuestados ha respondido a la encuesta. No obstante, de las personas que sí han contestado, la valoración de los resultados es muy positiva porque el 100% de las mismas se sitúan en niveles altos de satisfacción. Además, también ha obtenido el mismo porcentaje la valoración global sobre las mejoras percibidas por las personas usuarias de este servicio, lo que significa que nuestros esfuerzos por mejorar son valorados y apreciados.

Para el segundo grupo, empresas licitadoras que participan en procedimientos de contratación, la respuesta ha sido relativamente baja. Las preguntas a este grupo de usuarios están orientadas a conocer la facilidad que tienen las empresas para participar en procesos de contratación promovidos por la Universidad de Jaén, la accesibilidad a la información y documentación a través de los medios que ponemos a su disposición, tales como nuestra página web,



perfil de contratante, etc. Asimismo, pretendemos conocer el grado de satisfacción de estas empresas sobre la atención y asesoramiento recibido por parte de nuestro personal y su percepción sobre la eficiencia en las respuestas a sus solicitudes de información.

En líneas generales para las dos primeras preguntas relacionadas con la documentación solicitada por nuestro Servicio y los medios puestos a disposición de las empresas licitadoras, los resultados obtenidos son altamente positivos, con un grado de satisfacción general superior al 95%, para la primera pregunta y el 100% para la segunda.

En sentido contrario, y aun siendo altos los porcentajes de satisfacción obtenidos en preguntas relacionadas con la atención y el asesoramiento, las respuestas obtenidas permiten evidenciar un área de mejora en nuestro Servicio. En concreto, debemos reflexionar sobre cómo conseguir una atención óptima a este tipo de usuarios, lo cual no es fácil puesto que son muchas empresas las que participan en los procesos de contratación y sólo unas pocas las que finalmente resultan adjudicatarias de los contratos.

No obstante, la reflexión a este respecto deber estar orientada a lograr una mayor coordinación entre el personal de nuestra Unidad encargado de estas tareas y transmitir a nuestros usuarios seguridad y fiabilidad en este tipo de información y atención.

También debemos destacar que el 95% de las respuestas obtenidas han sido muy positivas respecto a la satisfacción global por los servicios prestados en esta área así como que el 97% han percibido mejoras respecto a ejercicios anteriores.

Respecto a la encuesta realizada al tercer grupo de usuarios internos que han solicitado la tramitación de un contrato o han participado de algún modo en su tramitación, tales como responsables de centros de gasto, técnicos, responsables de gestión, etc., la tasa de respuesta ha sido bastante alta, próxima al 90%. Para este grupo tratamos de conocer su grado de percepción de una forma más directa sobre el servicio prestado. Hemos dirigido la encuesta a aquellas personas que han tenido una relación directa e inmediata con nuestra Unidad, que han sido "beneficiarios" de un proceso de contratación administrativa.

Para los que han respondido la encuesta el nivel global de satisfacción es muy alto, superior al 97%, frente a un 2,50% de insatisfechos. Estos resultados son muy similares a los del ejercicio anterior aunque un poco mejores, destacando fundamentalmente la atención recibida por los usuarios así como la adecuación del tiempo de respuesta. En sentido negativo, comentamos que ha descendido ligeramente el porcentaje de satisfacción respecto a la percepción de las mejoras realizadas por nuestro Servicio y la satisfacción global de los usuarios.

El resultado obtenido de las encuestas realizadas al cuarto grupo de usuarios es altamente satisfactorio. No sólo se consolidan los buenos resultados, sino que, incluso, en algunos apartados mejoran los obtenidos en el año anterior, ya que cerca del 99% las respuestas obtenidas están dentro de los niveles de satisfacción. Igualmente, se consolidan en el 100% las respuestas positivas obtenidas respecto a la satisfacción global por este servicio así como las mejoras realizadas y que han sido percibidas por nuestros clientes.

A modo de conclusión diremos, en primer lugar, que la práctica de segmentar varios grupos de usuarios ha sido mucho más satisfactoria que en el año anterior, dado que las tasas de respuesta han sido más elevadas.

Destacamos en líneas generales que nuestros usuarios están percibiendo satisfactoriamente nuestra implicación con el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs). La implantación del programa de contratación y compras, el uso de la firma electrónica, el empleo de la Plataforma de Contratación del Sector Público



como perfil de contratante y medio de realización de las notificaciones y comunicaciones electrónicas seguras, la facilidad de acceso a los pliegos de condiciones en los expedientes de contratación, la herramienta de administración electrónica en los procesos de baja y traslado de bienes, etc., nos están permitiendo incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en la gestión.

Tras el análisis de las encuestas realizadas también hemos percibido que un área de mejora de nuestra Unidad debe fijarse en la atención y resolución de dudas planteadas por las personas usuarias, principalmente a través del teléfono y de correos electrónicos. Al igual que en el año anterior esta es una de las tareas a mejorar y tenemos que analizar sus causas para intentar superar la expectativas de aquellas.

En último lugar, es justo destacar la labor que están haciendo las personas que trabajan en el Servicio de Contratación y Patrimonio, orientada en todo momento al cumplimiento de los objetivos fijados en nuestros indicadores de procesos, así como también a la satisfacción global de nuestros clientes, tanto internos como externos. A todos gracias por su trabajo y dedicación.

2. Análisis de las quejas y sugerencias.

En el apartado de quejas y sugerencias, señalamos que se han presentado cuatro quejas durante el ejercicio de 2014, y todas relacionadas con los servicios de cafetería y comedor que se prestan en el Campus Las Lagunillas de Jaén, lo que significa un aumento del número de quejas respecto al año anterior.

El 100% de las presentadas han sido atendidas y respondidas en el plazo establecido para ello y siguiendo los cauces también previstos. Para su resolución se ha consultado con los responsables de las empresas prestadoras de estos servicios y se ha solicitado información y aclaración de estos temas. Aunque no se ha realizado un análisis sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio, sí evidenciamos una mejora tanto en los niveles de calidad de los productos ofrecidos como del servicio prestado.

En todo caso, es nuestra intención seguir trabajando para que continúe la mejora tanto en el comedor universitario como en la cafetería.

3. Felicitaciones.

Las felicitaciones que hemos recibido han sido presentadas por los principales órganos de gobierno unipersonales de esta Universidad: Rector y Gerente. Concretamente el Sr. Gerente nos envía un correo de felicitación a todo el personal del Área Económica y Patrimonial con motivo de la aprobación del presupuesto por parte del Consejo Social, destacando la labor de todo el personal de esta área y nuestra apuesta por la mejora continua. Igualmente, el Sr. Rector felicita al conjunto de los Servicios y Unidades Administrativas con motivo de la renovación del sello de calidad otorgado por la empresa certificadora AENOR para nuestros sistemas de gestión basado en procesos: SIGC-SUA.

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)**

El Servicio de Contratación y Patrimonio ha apostado decididamente en los últimos años por la incorporación de herramientas de gestión y medios electrónicos y telemáticos que permiten mejorar nuestra gestión diaria y, al mismo tiempo, facilitan el intercambio de información y comunicaciones con las personas usuarias. Estas actuaciones han incrementado la transparencia en nuestros procesos. Se ha garantizado, por ejemplo, la trazabilidad de todos los documentos de los expedientes de contratación con el sellado de tiempo que garantiza su publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público; se han realizado, también, las notificaciones seguras y fehacientes a las empresas licitadoras y candidatas en procesos de contratación con nuestra Universidad; los trámites de las Mesas de Contratación también se han visto mejorados.

Otro claro ejemplo es la consolidación de los servicios de baja y traslado / traspaso de bienes, ofrecidos a través de la plataforma de la E-Administración. Son dos procesos que se recogen dentro del catálogo general de procesos electrónicos de la Universidad y que permiten a las personas usuarias interactuar íntegramente de forma electrónica para la realización de estos trámites, habiendo conseguido una eliminación total del uso del papel y archivando, únicamente, documentos electrónicos en formato pdf.

Estas mejoras han sido percibidas de forma muy positiva por parte de nuestros clientes internos y externos como así ha quedado evidenciado en los resultados de las encuestas de satisfacción de este ejercicio. Al mismo tiempo, consideramos que las mejoras que se vienen implantando por nuestra Unidad tienen un impacto directo, no solo en los buenos resultados de las encuestas, como ya se ha indicado, sino también en los resultados obtenidos de los indicadores asociados al proceso de gestión.

En todo caso, estas mejoras suponen el compromiso no sólo de implantarlas, sino también de mantenerlas, mejorarlas y actualizarlas, de forma que no deben ser exclusivas de un ciclo de gestión, sino que han de ser consideradas a lo largo de varios años.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	SCPA	Año	2014
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
Descripción de la mejora	Implementar la firma electrónica en los procesos de contratación administrativa		
Causa para su implantación	Pretendemos disponer en el futuro de expediente de contratación de carácter electrónico donde los documentos tengan la firma reconocida oficial.		
Objetivos de la mejora	Agilizar los trámites por los distintos órganos que intervienen en las diferentes fases de un expediente de contratación		
Recursos utilizados	Programa de Contratación y Compras y la herramienta @firma.		
Autorización, en su caso	No procede autorización pero sí participación activa del órgano de contratación.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Estado actual de implantación	La implantación está siguiendo progresiva y esperamos darle un impulso considerable con el nuevo equipo de dirección de la Universidad.		
Resultados obtenidos	Se ha iniciado la firma electrónica con los documentos de las Actas de las Mesas de Contratación. Se ha trabajado en el programa de Contratación para incorporar la firma de documentos en la plataforma de firma electrónica y aunque los resultados han sido satisfactorio, todavía no hemos podido implantarla de forma generalizada		

Unidad	SCPA	Año	2014
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
Descripción de la mejora	Integración del programa de Contratación y Compras con la Plataforma de Contratación del Estado.		
Causa para su implantación	Aprovechar las herramientas disponibles y evitar duplicidades de trámites.		
Objetivos de la mejora	Agilizar los procesos de publicación de anuncios y adjudicaciones sobre los contratos administrativos tramitados por la Universidad.		
Recursos utilizados	No son necesarios recursos adicionales a los ya existentes. Se precisa la integración a través de certificados de usuario de ambas herramientas.		
Autorización, en su caso	No procede		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Estado actual de implantación	Seguimos con las pruebas de integración y el desarrollo de funcionalidades a través de nuevas versiones de Universitas XXI-Económico.		
Resultados obtenidos	Tras varios meses de configuración, pruebas, etc., la implantación de una nueva versión del programa de Contratación y Compras nos ha permitido hacer pruebas de integración con la Plataforma de		



	Contratación del Sector Público. No obstante, estamos desarrollando junto con la Oficina de Cooperación Universitaria nuevos campos y trámites para que puedan publicarse de forma automática en dicha Plataforma. Esperemos que durante este año 2015 podamos finalizar la implantación.
--	---

Unidad	SCPA	Año	2014
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
Descripción de la mejora	Utilización generalizada de la herramienta PLACE como perfil de contratante de la Universidad.		
Causa para su implantación	Conseguir más transparencia y agilidad en los procedimientos de contratación administrativa.		
Objetivos de la mejora	Garantizar el sellado de tiempo y la trazabilidad de los documentos y la realización de notificaciones y comunicaciones seguras y fehacientes.		
Recursos utilizados	Plataforma de Contratación del Sector Público, que no requiere de recursos económicos.		
Autorización, en su caso	No procede		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Estado actual de implantación	Actualmente está implantada la herramienta al 100%. Todos los trámites y expedientes de contratación que se generan son publicados en esta Plataforma.		
Resultados obtenidos	Los resultados han sido muy satisfactorios dado que por una parte hemos conseguido ofrecer una mayor transparencia, garantizando el sellado de tiempo de todos los documentos y su trazabilidad y, por otra, nos ha facilitado las comunicaciones y notificaciones con las empresas licitadoras.		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	SCPA	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad del Servicio de Contratación y Patrimonio		7	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	SCPA	Año	2015
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
Descripción de la mejora	Incorporar al Servicio de Control Interno y al Servicio Jurídico a la herramienta Contratación y Compras.		
Causa para su implantación	La causa principal es facilitar el acceso a toda la documentación de los expedientes de contratación y el estado de ejecución de los mismos de forma continua.		



Objetivos de la mejora	Fomentar la gestión de expedientes electrónicos.
Recursos previstos	Universitas XXI-Económico.
Responsables de implantación	Jefes de Servicio de Control Interno, Asesoría Jurídica y Contratación y Patrimonio.
Previsión de Resultados	Esperamos que los resultados sean satisfactorios y podamos crearles un perfil de usuario para ambos Servicios que les permita realizar un seguimiento continuo de los expedientes de contratación.
Grado de prioridad	Media

Unidad	SCPA	Año	2015
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
Descripción de la mejora	Utilización del apartado de preguntas y respuestas de la Plataforma de Contratación del Sector Público.		
Causa para su implantación	Se ha percibido una oportunidad de mejora tras el análisis de las encuestas de satisfacción de las empresas licitadoras.		
Objetivos de la mejora	Coordinar las respuestas a las preguntas realizadas por las personas interesadas en los procedimientos de contratación.		
Recursos previstos	No son necesarios recursos adicionales		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.		
Previsión de Resultados	Esperamos su pleno funcionamiento durante 2015.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SCPA	Año	2015
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
Descripción de la mejora	Coordinar la tramitación de expedientes de contratación negociados con las Unidades implicadas.		
Causa para su implantación	Recomendación realizada por el equipo de auditoría interna.		
Objetivos de la mejora	Facilitar la tramitación de los contratos negociados por razones de exclusividad para las Unidades solicitantes y las empresas contratistas.		
Recursos previstos	No son necesario recursos adicionales.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Elaboración de una Instrucción Técnica que regule este procedimiento.		
Grado de prioridad	Media.		

Unidad	SCPA	Año	2015
Proceso/s	PC 02.21 Gestión del Alta de Bienes.		
Descripción de la mejora	Revisión y actualización del inventario de los bienes inmuebles.		
Causa para su implantación	Implantación de la contabilidad analítica.		
Objetivos de la mejora	Actualización de los datos de los bienes inmuebles y registro de los elementos del nuevo Campus Científico-Tecnológico de Linares.		
Recursos previstos	No son necesario recursos adicionales.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Esperamos poder cumplir la propuesta al 100% y disponer de esta información de manera permanente y actualizándola.		
Grado de prioridad	Media.		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	SCPA
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 02.11. Gestión de la adquisición directa (contratos menores)
Descripción	Proponemos incrementar el valor objetivo del indicador situándolo en el 90%.
Justificación/Objetivo	Las mediciones de este indicador durante los últimos períodos nos indican que el plazo medio de respuesta es próximo al 100%, por lo que se propone su revisión.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

Como representante del proceso PC 02 "Gestión de adquisiciones y del inventario", realizo, en primer lugar, una valoración muy positiva para el ciclo de gestión de 2014. Este proceso tiene una transversalidad y afecta a muchas Unidades de la Universidad que realizan gestiones de compras y de inventario: desde los Responsables de Gestión de los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, Responsables de Gestión de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, Unidad de Actividades Culturales, etc., hasta el Servicio de Contratación y Patrimonio

Debemos destacar la total implicación del personal de cada Unidad en gestionar sus procesos de acuerdo con las directrices que se han establecido en el SIGC-SUA.

Asimismo, es necesario destacar también una visión del trabajo orientado hacia la mejora continua, mediante la sistematización y consolidación de los diferentes procedimientos. La mayor cualificación y capacitación del personal a través de los programas de formación anuales, ayudan estratégicamente también a un elevado nivel de calidad en la gestión, y motivación para seguir en esta línea.

También hemos aprendido a identificar las oportunidades de mejora aprovechando las sinergias que nos proporcionan los procesos de auditoría y de revisión, internas y externas, principalmente a través de las propuestas



y observaciones que se realizan en los informes.

Queda por agradecer a todas las personas que forman parte y participan de este proceso su esfuerzo y trabajo en pro de lograr un reconocimiento institucional más que personal y especialmente agradecer al Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y a la Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno su ardua tarea para coordinar a tantos compañeros y compañeras que se integran en estas Unidades.

Asimismo, reconocemos y agradecemos el empuje de manera continuada de nuestros compañeros y compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación en aras de facilitarnos todo este trabajo.

A todos y a todas, gracias.