



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC02

GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

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]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	UAOG	90.24	91.16	97.81	99,25	99,82	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-03	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	UAOG	98.24	97.14	98.71	99,81	99,95	>=95%	Cumplido



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-03-PC02PC06-2013	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	61,7	53,66	82,98	61,7	4,2	4,2	4,2	4,21	3,92	4,06	4	4
EG-03-PC02*													
EG-03-PC02PC06-2013-bis	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100	71,43	82,98	61,7	4,2	3,86	3,98	4,21	3,59	3,7	4	4
EG-13-PC06*													

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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 Felicidades
UAOG	PC02	-	-	-	-	-	-	-

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

Indicador I.[PC 02.11]-02: Porcentaje de expedientes tramitados en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de expedientes económicos (que no conlleven modificación presupuestaria) que se envíen al proveedor o a la unidad correspondiente en un plazo igual o inferior a tres días laborables desde la recepción de la solicitud.

Valor límite: ≥ 85 %

Valor objetivo: ≥ 90 %

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 99,82

La Periodicidad de medición de este indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1er Trimestre: 99,44 %.

2º Trimestre: 99,82 %.

3er Trimestre: 100,00 %.

4º Trimestre: 100,00 %.

A lo largo del año se ha superado el valor objetivo, siendo insignificante el número de expedientes que no han podido cumplir las fechas de tramitación. Al analizar las posibles causas por las que se ha producido el retraso, no se observa ningún motivo alarmante, simplemente el hecho de que, como en años anteriores, el 10 de diciembre se cierra del programa Universitatis XXI-Económico lo que produce una acumulación puntual de trabajo.

Si se consideran los valores absolutos, obtenemos que de 2203 expedientes tramitados sin modificación presupuestaria, 2199 se han realizado dentro de los plazos establecidos, lo que deja solo 4 expedientes que no han podido tramitarse en el plazo recomendable. También cabe indicar que a pesar del incremento del número de expedientes con respecto al año anterior en un 3,13%, se ha producido un descenso del 0,57% en los expedientes que no se han podido tramitar en plazo.

No se cree necesario el cambio de ningún parámetro correspondiente a este indicador.

Si se compara éste indicador con el valor anual obtenido en los años 2010, 2011, 2012 y 2013, 90,24%, 91,16%, 97,81% y 99,25% respectivamente, queda de manifiesto el gran esfuerzo que se ha realizado en mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios cada año.

No se plantea ninguna modificación en el indicador

.Indicador I.[PC 02.11]-03: Porcentaje de expedientes económicos sin errores.

Este indicador mide el porcentaje de expedientes económicos que no contienen errores o incidencias y, en



consecuencia, no son devueltos por el Área Económica.

Valor límite: ≥ 90 %

Valor objetivo: ≥ 95 %

Fecha de medición: 30/12/2014

Valor obtenido: 99,95 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 99,81%.

2^o Trimestre: 100,00 %.

3^{er} Trimestre: 100,00 %.

4^o Trimestre: 100,00 %.

El análisis de los resultados demuestra un alto grado de eficiencia al tener un elevado margen de expedientes económicos que no han necesitado ser devueltos a la unidad de origen por no registrar errores, ya que sólo uno de los 2.209 expedientes tramitados durante 2014 ha tenido algún error que subsanar, siendo el motivo la falta de justificación del gasto. No se puede obviar que aunque se ha producido un aumento del 3,13 % en el número de expedientes tramitados con respecto al 2013, se ha producido un descenso (de 4 a 1) en el número de errores.

Si se compara con los datos obtenidos en los años anteriores, se observa que en el año 2013, 2012, 2011 y 2010 se obtuvieron 99,81, 98,71; 97,14 y 98,24% respectivamente, lo que denota una estabilidad en el trabajo, incluso este año se podría decir que se ha producido una mejora considerable.

No se estima que sea necesario ningún cambio en el indicador.

A lo largo de este ciclo de gestión se ha ido mejorando las instrucciones internas que, por un lado unifican los criterios para cumplimentar los campos en el programa Universitas XXI-Económico y, por otro posibilitan el generar listados de este programa para automatizar la obtención de datos.

Igualmente se ha ido actualizando el cuadernillo de recogida de indicadores lo que permite asegurar el correcto tratamiento de los datos de los indicadores en el mismo instante que cada persona los introduce y trimestralmente por la persona encargada de recopilar dichos datos.

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

EG03PC02PC06

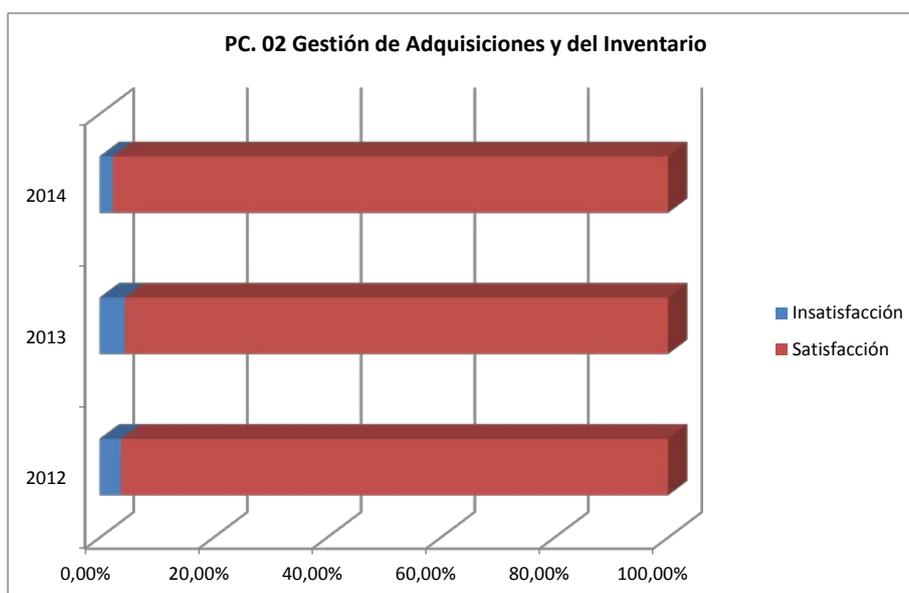
- Durante este ciclo, al igual que en el anterior, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno ha optado por realizar una sola encuesta que abarca tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC 06 al objeto de no saturar a nuestros usuarios con varias encuestas. En esta encuesta se analiza **el grado de satisfacción respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores y la gestión de los recursos de información del conocimiento**. Esta encuesta se realizó entre el 27 de octubre y el 14 de noviembre de 2014, se remitió a 148 clientes/usuarios considerando como valor óptimo de respuesta 47 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 29 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa un 61,70% sobre el valor óptimo, esto implica que el error muestral es mayor y el nivel de confianza en los resultados de la encuesta menor.



- No obstante, a pesar de no lograr la tasa de respuesta adecuada y ser inferior a la del año pasado con un 21,28% menos de respuestas podemos hacer un análisis de los resultados, y podemos decir que se pueden considerar satisfactorios, porque los niveles de satisfacción han mejorado con respecto al año anterior y los valores que más se repiten (moda) en una escala del 1 al 5 son, en todos los casos, de 4 ó 5 pero principalmente 5 (*muy satisfecho*).
- En cuanto a la valoración de la satisfacción respecto a los trámites relacionados con la “*adquisición de bienes/servicios*”, se obtiene un porcentaje de satisfacción de 97,67%, con un valor de media de 4,36, destacando los ítems 1.1 (*Precisión en el servicio*) y 1.5 (“*Conocimiento y profesionalidad del personal*”) que se han obtenido el 100% de satisfacción con un valor de media 4,42 y 4,46 respectivamente y moda 5 en ambos. Los resultados son excelentes y los valores más altos corresponden con “*Muy satisfecho*” que es bastante importante. Nuestro objetivo el año pasado era mantener estos resultados en próximas encuestas y que desaparecieran los valores muy insatisfechos. Pues se ha conseguido, los valores no sólo se han mantenido sino que han mejorado en general y los valores muy insatisfechos han desaparecido. Ahora nuestro objetivo para las encuestas siguientes, como es normal, es mantenerlos y que no haya ningún valor de insatisfacción y aunque sabemos que es difícil, aumentar los valores de muy satisfechos aunque ahora esté a un 51,03%, que es un buen valor.
- En cuanto La valoración del nivel global sobre la prestación de los servicios valorados en la encuesta ha sido de un 96,43% de satisfacción y un valor de media de 4,21, no habiendo ninguna respuesta de “*Muy insatisfecho*”. Y la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad ha sido de un 92,86%, con un valor de media 4 y moda 5.

CONCLUSIONES:

- Concluyendo podemos decir que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está satisfecha de los resultados obtenidos, la mayoría con índices superiores al 90% de satisfacción. Se podría decir que, en general, los niveles de satisfacción han aumentado con respecto al año anterior. Al objeto de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios, la UAOG se compromete a intentar no tener ninguna respuesta insatisfactoria (cada vez estamos más cerca), pero sobre todo a intentar aumentar la tasa de respuesta poniendo especial atención a las personas que se envían las encuestas porque ha aumentado el valor “no sabe/no contesta” con respecto al año pasado.





En este proceso no se han recibido quejas, sugerencias ni felicitaciones.

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)

MEJORAS IMPLANTADAS

Las principales mejoras implantadas en este proceso están relacionadas con el establecimiento de instrucciones técnicas e instrucciones internas de trabajo al objeto de facilitar y unificar la gestión de expedientes económicos.

Las mencionadas instrucciones son:

- Referencias internas para Sorolla

Con esta instrucción se pretende facilitar y unificar la introducción de datos en la aplicación informática Sorolla.

- Paramétrica de expedientes

Esta instrucción se elabora en base a la necesidad de generar listados de la aplicación informática ya mencionada que faciliten la obtención y automatización de los datos necesarios para efectuar el cálculo de los indicadores asociados a este proceso.

RESULTADOS EN INDICADORES

Las referidas instrucciones de trabajo tienen impacto especialmente sobre uno de los indicadores asociados a este proceso: "Porcentaje de expedientes económicos sin errores/incidencias".

Al analizar la evolución de este indicador se observa como del 98,71% obtenido al finalizar 2012 se ha pasado al 99,95% de expedientes económicos sin errores al finalizar 2014, lo que supone un importante incremento cuantitativo sobre todo, teniendo en cuenta el aumento de expedientes económicos que se han gestionado, ya que de los 1861 en 2012 la unidad ha pasado a tramitar 2209 expedientes en 2014.

La implementación de estas instrucciones también se ha traducido en agilidad a la hora de tramitar expedientes económicos, de tal forma que se puede observar como los resultados del indicador "Porcentaje de expedientes tramitados en plazo" también ha sufrido un incremento (del 97,81% del 2012 al 99,82% de 2014).

RESULTADOS EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El impacto que estas mejoras han tenido en nuestros clientes es valorado muy positivamente en las encuestas de satisfacción a nuestros usuarios, las cuales reflejan un porcentaje del nivel de satisfacción sobre las mejoras percibidas del 96,67% y un valor medio de 4 sobre una puntuación del 1 al 5.

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

Unidad	Unidad funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2014
Proceso/s	PC02.11 "GESTIÓN DE LA ADQUISICIÓN DIRECTA (contratos menores)		
Descripción de la mejora	Para este año 2014 y en cumplimiento de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público establece para las Administraciones Públicas la obligación por parte del proveedor de presentación de las facturas ante un registro administrativo, todas las facturas quedarán registradas en el Registro de la Universidad Aries.		
Causa para su implantación	Cumplimiento de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público establece para las Administraciones Públicas		
Objetivos de la mejora	Tener un mejor control de las entradas de las facturas en las Unidades de Compras		
Recursos utilizados	Instalación de programa "Aries"		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Miembros de la Unidad que gestionen unidades de gasto		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se comunicó a toda la unidad vía e-mail (21/01/2014) la necesidad de registrar las facturas electrónicamente al tiempo que se requería a las personas encargadas de efectuar dicho registro en cada unidad de gasto. Se realizó una actividad formativa el 7 de febrero de 2014 y desde el día siguiente cada persona responsable de gestionar las diferentes unidades de gasto fue dada de alta para tener acceso al programa informático de registro ARIES. Se ha comprobado el registro de todas las facturas recibidas en las distintas Unidades de compras.		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	4	
Equipo de Procesos	6	
Equipo de Carta de Servicios	6	
Equipo de Indicadores	5	
Equipo de Satisfacción del Usuario	5	
Equipo de Seguimiento de Acciones	6	
Equipo de Formación	3	

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.**

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC 02		
Descripción de la mejora	Curso de Formación sobre evolución e implantación del SIGC-SUA en la Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno		
Causa para su implantación	Demanda interna del personal de la unidad		
Objetivos de la mejora	Tener una visión general del SIGC-SUA dentro de la unidad		
Recursos previstos	Los previstos en el Plan de Formación de la unidad		
Responsables de implantación	Responsable de la unidad		
Previsión de Resultados			
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	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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

Como se puede deducir tras toda la información que contiene este informe, queda reflejado como ciclo tras ciclo el proceso se va depurando en aquellas insuficiencias que son detectadas introduciendo o mejorando las instrucciones, automatizando la recogida de datos y adaptando el proceso a las nuevas tecnologías.