



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## DENOMINACIÓN DEL PROCESO: 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.*

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Equipo de procesos/Unidades	Gerencia
<b>Nombre: Antonio J. Porcuna Contreras</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio de Contratación y Patrimonio</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha: 4 de marzo de 2017</b>	<b>Fecha:</b>

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC02	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	SCPA	86.03	81.08	90.07	95,42	100	100%	100,00	>=93%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	SCPA	56.52	83.33	100.0	95,24	90,7	100%	93,55	>=93%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	SCPA				96,43	100	90,32%	100,00	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-12	Incidencias en contratos.	SCPA		0.0	3.45	2,38	1	0	4,00	NP	
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	2,00	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	99,20%	100,00	>=93%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC02	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	SCPA	88.51	75.46	100.0	100	98,26	92,46%	100,00	>=90%	Cumplido

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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
<a href="#">EP-02-PC02</a>	Servicio de Contratación y Patrimonio	100,00%	5	4,67
<a href="#">EP-03-PC02</a>	Servicio de Contratación y Patrimonio	51,72%	4,24	4,34
<a href="#">EP-04-PC02</a>	Servicio de Contratación y Patrimonio	55,26%	4,33	4,32

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

## 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	1	100%	3,58	1	100%	5,41	-

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SCPA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

Como valoración final de los resultados obtenidos de la medición de los indicadores que tenemos establecidos en el Servicio, realizamos un informe anual en el que reflejamos tanto los resultados concretos de ese ciclo de gestión como unos cuadros descriptivos de la evolución que se ha producido en los últimos años, de esta forma comparamos resultados y podemos obtener algunas conclusiones orientadas al establecimiento de mejoras, en su caso.

A continuación valoramos la medición y resultado obtenido en cada uno de los indicadores:

#### Cuadro de mando de resultado de medición de los indicadores: ciclo 2016.

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido en %
Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	I.[PC 02.11]-01	≥ 85%	93%	Trimestral	100,00
Tiempo de ciclo (Expedientes de contratación)	I.[PC 02.12]-10	≥ 80%	93%	Semestral	93,55
Tiempo de ciclo (Ciclo de gestión de contratos no armonizados)	I.[PC 02.12]-11	≥ 75%	90%	Semestral	100,00
Incidencias en contratos	I.[PC 02.12]-12	----	----	Anual	4
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%	93%	Trimestral	100,00
Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)	I.[PC 02.23]-15	≥ 80%	90%	Trimestral	100,00

#### 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. De igual forma se propuso para este ciclo de gestión incrementar el valor objetivo al 93% conforme a las recomendaciones realizadas en la auditoría interna y tras comprobar el cumplimiento reiterado de los objetivos de este indicador.

El número total de pedidos menores realizados durante este ejercicio ha sido de 170 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 realizada en ejercicios anteriores ha dado como resultado que en este ejercicio no se hayan retrasado algunos pedidos como consecuencia del cierre del ejercicio presupuestario.

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

2013	2014	2015	2016
95,42%	100,00 %	100,00%	100%

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.

#### **Datos del indicador tiempo de ciclo en los expedientes de contratación.**

Este indicador fue redefinido también en el ciclo de gestión de 2013 incorporando la medición tanto de los expedientes de contratación abiertos como negociados, que se medían con indicadores independientes cuando en realidad el plazo establecido 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% y, a su vez, se ha vuelto a revisar el objetivo para el ciclo de gestión de 2016, estableciéndose en un 93%.

El resultado global obtenido durante este ejercicio ha sido satisfactorio superando, aunque por muy poco, el objetivo previsto y situándonos en un 93,55 % del total de contratos tramitados en el plazo fijado. La causa fundamental de esta mejora ha sido la progresiva implantación de la herramienta de Contratación y Compras, nuestra mejor adaptación y conocimiento de la misma y también una mayor compenetración del equipo de trabajo que se dedica a gestionar estos expedientes, lo que es digno de significar y agradecimiento. Asimismo, los problemas iniciales de integración entre ambas plataformas: contratación y compras y portafirm@s supuso que el primer expediente tramitado en el ejercicio no cumpliera los plazos establecidos en el indicador. Con posterioridad se han ido resolviendo estas incidencias y esto ha agilizado el trámite.

La evolución de los últimos años es la siguiente:

2013	2014	2015	2016
95,42%	100,00%	100%	93,55%

#### **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 inicio 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 aparte 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, los asesores técnicos encargados de evaluar la documentación y otorgar las puntuaciones técnicas, etc.

Al inicio de este ciclo de gestión y a recomendaciones de la auditoría interna se decidió incrementar el valor objetivo del indicador, pasando del 80% al 90%.

El resultado obtenido durante este ejercicio de 2016 refleja un porcentaje del 100 %. De los 18 expedientes tramitados durante este período, todos han sido tramitados dentro del plazo establecido en el indicador. Esto ha sido el resultado de la progresiva implantación de la herramienta Contratación y Compras así como de la implicación de las personas que trabajan y gestionan esta herramienta. Esperemos que se consolide la tendencia y superemos los valores objetivos establecidos.

La evolución de los últimos años es la siguiente:

2013	2014	2015	2016
96,43 %	100,00%	90,32	100,00%

#### Datos del indicador incidencias en contratos.

Durante este ejercicio de 2016 la Universidad ha sido recurrida con la presentación de diferentes recursos. En concreto se han presentado cuatro: dos recursos especiales en materia de contratación, uno contencioso-administrativo y un recurso de reposición.

Los expedientes afectados son los siguientes:

2015/26. Servicio de impresión de libros, títulos y diverso material de imprenta. Contra la adjudicación de este contrato se interpuso un recurso especial en materia de contratación administrativa, recurso que fue desestimado por el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía al entender que la resolución del citado contrato fue ajustada a derecho.

Contra este mismo expediente se interpone por el recurrente un recurso contencioso-administrativo que se está resolviendo en el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. A la fecha de este informe aún no se ha presentado la demanda oficial y estamos a la espera pues de su resolución.

Expediente: 2016/13. Servicio de Agencia de Viajes. Una empresa interesada en el procedimiento recurre los pliegos de cláusulas administrativas particulares al considerar que un sub-criterio fijado para la valoración de las ofertas puede ser contrario a la libre concurrencia. El citado sub-criterio puntuaba únicamente cuatro puntos. La Universidad de Jaén en aras de buscar la transparencia y concurrencia de las empresas no presenta alegaciones al recurso y el Tribunal Administrativo de la Junta de Andalucía considera que se deben rectificar los pliegos y convocar nuevamente el procedimiento. La resolución es, por consiguiente, a favor de la empresa recurrente.

2016/19. Servicio de mantenimiento de los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAIs) de la marca Salicru. Sobre la resolución de adjudicación de este contrato se interpone recurso de reposición al entender el recurrente que ésta no se había realizado cumpliendo los requisitos de solvencia técnica exigidas en el pliego y solicitando que se le adjudicara a ella el contrato. Tras examinar la mesa de contratación la documentación presentada se propone al órgano de contratación que acepte parcialmente el recurso anulando la adjudicación pero anulando también el procedimiento al completo y que proceda a convocar un nuevo proceso de contratación.

La interposición de varios recursos en una misma anualidad es fruto de que desde la Universidad de Jaén se está promoviendo la transparencia y concurrencia de un mayor número de empresas, puesto que se están publicando todos los procedimientos de licitación con independencia de cuál sea su forma





de tramitación, incluidos los negociados sin publicidad.

### 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 año 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.

### 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.

Tras la revisión efectuada de las mediciones de ejercicios anteriores y la consolidación del proceso se ha realizado también en este ciclo el incremento del valor límite, pasando del 85% al 93%, lo que ha supuesto un aliciente para la persona encargada de la gestión de este proceso para conseguir el objetivo final, como así ha sido.

De las 191 solicitudes tramitadas en el año, todas 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.

El resultado es totalmente positivo y estamos en una superación amplia del valor objetivo y muy próximo al cumplimiento del 100%.

2013	2014	2015	2016
100,00%	98,41 %	99,20%	100,00%

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

Los resultados obtenidos con la medición de este indicador para el ejercicio de 2016 han superado de manera muy satisfactoria el valor objetivo establecido para el mismo. El siguiente cuadro muestra la evolución de los resultados de los últimos años.

2013	2014	2015	2016
------	------	------	------



100,00%	100,00 %	92,46 %	100,00%
---------	----------	---------	---------

### 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. Para todos los indicadores se ha rebasado el porcentaje fijado como objetivo y únicamente hay un indicador que no llega al 100% debido a las causas que ya se han puesto de manifiesto y todo esto a pesar del incremento de los valores objetivos que habíamos propuesto para este ciclo de gestión.

El cumplimiento de los objetivos previstos tiene una mayor relevancia si tenemos en cuenta que durante este año de 2016 se ha producido la jubilación de un compañero con mucha responsabilidad en el Servicio, como es el Jefe de Sección de Contratación y Adquisiciones. Tras la jubilación de este compañero se han cubierto las vacantes conforme a la normativa vigente de la Universidad y debemos destacar la buena labor realizada por las personas que se han encargado de cubrirlas.

Igualmente, la realización de las propuestas de mejora planteadas en el ciclo anterior, han dado demostrado también su eficacia.

Por consiguiente, este resultado es fruto por un lado de la práctica que el personal de nuestra Unidad va consiguiendo en estas tareas, haciendo las labores de medición y de gestión de la documentación de forma paralela a las actividades propias de sus puestos de trabajo y, por otro lado, también es fruto del su compromiso y esfuerzo, orientados, en última instancia, a la satisfacción de nuestros usuarios y a la satisfacción propia del trabajo bien hecho.

Únicamente queda por agradecer a todos y a cada uno de los compañeros y compañeras 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 nos son propias.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Durante el ciclo de gestión de 2016 se ha modificado en el Servicio de Contratación y Patrimonio completamente el sistema de encuestas de satisfacción, dado que las encuestas generales que se venían haciendo en los últimos años tenían muy baja tasa de respuesta y, por consiguiente, no podíamos obtener con claridad la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios, tanto a nivel interno como externo, fundamentalmente de las empresas licitadoras que participan en los procesos de contratación.

Era necesario, por tanto, introducir cambios en este sistema para intentar conseguir tasas de respuestas más altas. Con este objetivo se ha establecido, con el asesoramiento y la colaboración del Servicio de Planificación y Evaluación un sistema de encuestas post-servicio que han dado buen resultado porque se ha incrementado el número de respuestas obtenidas y la participación tanto



interna como externa ha sido más amplia.

Las encuestas se han tramitado a través de correo electrónico e incorporan un mensaje con dos plantillas distintas, dirigidas una a las empresas licitadoras y otra a las personas de la propia Universidad que participan en los procesos de contratación: solicitantes de un contrato, asesores técnicos que elaboran informes, etc. El momento en el que se envían estos correos y por tanto, se lanzan las encuestas es cuando tiene lugar la adjudicación de los contratos, cuando prácticamente ya ha terminado el proceso para el conjunto de las empresas, excepto para la adjudicataria del contrato, a quien corresponde realizar la prestación del mismo.

Durante 2016 se han enviado 58 encuestas dirigidas a las empresas licitadoras de los contratos que han sido adjudicados a partir de la puesta en marcha de este proceso. De las encuestas solicitadas, se han recibido 30, lo que equivale a una tasa de respuesta próxima al 52%; porcentaje muy superior si lo comparamos con el del 2014 en el que hubo un 20% y con 2015 en el que fue inferior al 15%.

Por lo tanto, la primera valoración que debemos hacer es muy positiva debido al incremento de la participación de las empresas en la contestación a las encuestas de satisfacción.

Por otra parte corresponde el análisis de los resultados concretos obtenidos, los cuales también podemos calificar de satisfactorios, sobre todo porque nos permiten obtener algunos datos a través de los comentarios y sugerencias que han realizado algunas empresas.

Con carácter general el nivel de satisfacción de las empresas se sitúa por encima del 88%, pero tenemos que analizar por qué hay un porcentaje de insatisfacción superior al 12%. Los comentarios negativos se dirigen a advertirnos, por un lado, del tiempo excesivo para la resolución de algunos concursos y, por otro, de que es necesario mejorar la transparencia en cuanto a la valoración de los criterios de adjudicación no automáticos. Aunque este aspecto no depende en la mayoría de los casos del Servicio de Contratación y Patrimonio, puesto que son los asesores técnicos quienes realizan estos informes, tenemos que seguir trabajando y colaborando desde las Mesas de Contratación con los comités de valoración para mejorar los informes técnicos de valoración de las ofertas.

Respecto a la segunda encuesta dirigida a las personas internas de la Universidad que promueven o participan en los procesos de contratación, el resultado global es bastante positivo, puesto que un porcentaje superior al 97% de las respuestas obtenidas se sitúa entre los niveles de satisfacción. No obstante, también tenemos que seguir trabajando para mejorar algunas expectativas que podemos identificar en las personas usuarias relativas a la información que se tramita desde nuestro Servicio durante las fases de desarrollo de un expediente de contratación.

También debemos destacar que se ha realizado un grupo focal en este ciclo de gestión como sistema de información de nuestros grupos de interés a los que se realizan pedidos menores de forma centralizada. En concreto, desde el Servicio de Planificación y Evaluación se elaboró un Proyecto para la implantación y desarrollo de este grupo focal que tuvo su concreción con la reunión realizada el pasado mes de enero.

A esta reunión asistieron personas usuarias de la Unidad de Conserjerías, delegadas de Secciones Sindicales y también del propio Servicio de Contratación y Patrimonio. Toda esta labor estuvo coordinada y dirigida por D<sup>a</sup> Ana Uceda Cobas y Antonio Martínez Olea como coordinadores técnicos del SIGC-SUA, a quienes desde aquí agradecemos su apoyo y esfuerzo para el buen éxito del proyecto.

A modo de conclusión, diremos que ha sido gratificante y muy positiva la implantación de estos nuevos sistemas de encuestas para obtener la percepción de las personas que, de algún modo u otro, se relacionan con el Servicio de Contratación y Patrimonio y que seguiremos haciendo un esfuerzo por



seguir incrementando las tasas de respuestas en próximos ejercicios.

### **B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.**

La difusión de los resultados de las encuestas de satisfacción que se han realizado durante este ciclo de gestión se va a realizar por dos vías: por un lado se enviará un correo electrónico a todas las empresas licitadoras a las que se envió la encuesta comunicándoles los resultados obtenidos y lo mismo se hará con las personas usuarias internas de la Universidad que han promovido o participado en la tramitación de expedientes de contratación. Por otro lado, está previsto publicar también unas tablas con los datos de las encuestas en la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio.

### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

De acuerdo con la propuesta de objetivos para el seguimiento de los resultados de satisfacción de las personas a las que realizamos la encuesta post-servicio, nos proponemos para el ciclo de gestión de 2017 alcanzar unos resultados en al menos el 90 % de satisfacción. Asimismo, nos proponemos alcanzar una media de respuesta de 4,5.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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 tiene dos funcionales primordiales: la gestión de los expedientes de contratación que se tramitan por la Universidad y la gestión del inventario.

Tanto en un caso como en otro, en los últimos años hemos ido consolidando la gestión de este proceso transversal para toda la Universidad. Hemos apostado por la incorporación de programas de gestión que van mejorando nuestros trámites y tareas cotidianas, así como el uso cada vez más generalizado de la tramitación electrónica en la mayoría de procedimientos.

En el ámbito de la contratación pública, la implantación de la herramienta Contratación y Compras dentro del módulo de Universitat XXI-Económico está suponiendo un salto cualitativo importante gracias al uso de la firma electrónica para la mayoría de los documentos internos que se generan en un expediente de contratación: firmas del órgano de contratación, asesoría jurídica, interventor, actas de las mesas de contratación, etc. La plena integración del programa con la aplicación portafirm@s dentro de la e-administración está facilitando en gran medida estos resultados que podemos calificar como muy satisfactorios.

Por otro lado, la plena incorporación de la Universidad a la Plataforma de Contratos del Sector Público ha mejorado sustancialmente la transparencia en todas las fases del proceso de contratación administrativa, puesto que permite llevar a cabo la trazabilidad de todos los actos que se generan y del conjunto de la documentación que se publica en este perfil, garantizado en todo momento por el sellado de tiempo que permite esta herramienta. Igualmente, su uso nos permite realizar las comunicaciones y notificaciones a las empresas licitadoras con las garantías de seguridad y fiabilidad



que exige el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Entendemos, por consiguiente que estos avances han tenido un impacto muy importante y también positivo, en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizada a las personas licitadoras, cuyo nivel de satisfacción general es superior al 88 por ciento

En cuanto al inventario destacamos que se ha consolidado la tramitación electrónica de los dos principales procesos en los que interviene nuestro Servicio: baja y traslado de bienes. El uso generalizado de estos procesos de administración electrónica ha permitido el abandono progresivo del papel.

La apuesta, pues, por parte de nuestro Servicio, es clara y decidida por la tramitación de expedientes electrónicos y por seguir avanzando en esta línea.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

<b>Código:</b>	SCPA-1	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicios de Control Interno, Asesoría Jurídica, Contratación y Patrimonio y Gerencia.		
<b>Descripción:</b>	Incorporar al Servicio de Control Interno y al Servicio Jurídico a la herramienta Contratación y Compras y fomentar el uso de la firma digital.		
<b>Causa:</b>	La causa principal es facilitarles el acceso a toda la documentación de los expedientes de contratación y el estado de ejecución de los mismos de forma continua e incorporar la firma electrónica en los documentos internos.		
<b>Objetivo:</b>	Fomentar la gestión de expedientes electrónicos		
<b>Recursos:</b>	Universitas XXI-Económico y portafirm@s.		
<b>Responsable:</b>	Jefes de Servicio de Control Interno, Asesoría Jurídica y Contratación y Patrimonio.		
<b>Previsión de resultados:</b>	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.		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2015	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Durante el ejercicio 2016 los dos Servicios implicados se han incorporado plenamente a la herramienta Contratación y Compras y además su integración con el portafirm@s ha permitido que los documentos generados se hayan firmado de digitalmente. También se han firmado electrónicamente los documentos del órgano de contratación que en su mayoría han correspondido al Gerente.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	SCPA-2	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
----------------	--------	---------------------------------	--



<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio y otras Unidades implicadas en la tramitación de estos expedientes.		
<b>Descripción:</b>	Coordinar la tramitación de expedientes de contratación negociados con las Unidades implicadas.		
<b>Causa:</b>	Recomendación realizada por el equipo de auditoría interna.		
<b>Objetivo:</b>	Facilitar la tramitación de los contratos negociados por razones de exclusividad para las Unidades solicitantes y las empresas contratistas.		
<b>Recursos:</b>	No son necesario recursos adicionales.		
<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Elaboración de una Instrucción Técnica que regule este procedimiento		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2015	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha elaborado una instrucción técnica que está disponible en la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio en la que se establecen las indicaciones para realizar los trámites de un procedimiento negociado de contratación. También se han realizado diversas reuniones con otros Servicios para coordinar mejor la tramitación de estos expedientes, como por ejemplo, la Unidad Técnica.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	SCPA-3	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 02.21 Gestión del Alta de Bienes.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción:</b>	Revisión y actualización del inventario de los bienes inmuebles.		
<b>Causa:</b>	Implantación de la contabilidad analítica.		
<b>Objetivo:</b>	Actualización de los datos de los bienes inmuebles y registro de los elementos del nuevo Campus Científico-Tecnológico de Linares.		
<b>Recursos:</b>	No son necesario recursos adicionales.		
<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Esperamos poder cumplir la propuesta al 100% y disponer de esta información de manera permanente y actualizándola.		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2015	<b>Finalización:</b> 2016



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha actualizado el registro de los inmuebles inventariados incluyendo los edificios e instalaciones del nuevo Campus en Linares lo que permite que se puedan ir registrando todos estos bienes. Asimismo, se ha destinado a una persona a tiempo parcial al área de patrimonio, con objeto de agilizar la grabación de las modificaciones que han tenido lugar durante el año en edificios e instalaciones de toda la Universidad y que estos datos estén disponibles para la contabilidad analítica.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	

<b>Código:</b>	SCPA-4	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio y Servicio de Planificación y Evaluación.		
<b>Descripción:</b>	Establecimiento de un sistema de encuestas post-servicio.		
<b>Causa:</b>	Debido a la baja tasas de respuestas que se venían obteniendo en los últimos años, hemos creído oportuno hacer las encuestas post-servicio para implicar más a las personas encuestadas.		
<b>Objetivo:</b>	Incrementar las tasas de respuestas y obtener, de este modo, una mejor percepción del nivel de satisfacción de nuestras personas usuarias.		
<b>Recursos:</b>	No son necesario recursos adicionales.		
<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio y Coordinación Técnica del SIGC-SUA.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Incremento de las tasas de respuesta		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Los resultados obtenidos con la puesta en marcha de las encuestas post-servicio han sido plenamente satisfactorios, dado que se ha incrementado considerablemente la tasa de respuesta y de este modo hemos podido analizar los resultados y obtener información directa de nuestros usuarios/as.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	SCPA-5	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 02.11 Pedidos menores centralizados.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio y Servicio de Planificación y Evaluación.		



<b>Descripción:</b>	Desarrollo de un grupo focal.		
<b>Causa:</b>	Poca representatividad de las respuestas en las encuestas de satisfacción para el grupo de usuario de los pedidos menores.		
<b>Objetivo:</b>	Obtener una percepción muy directa de nuestros usuarios en este ámbito de la gestión y conocer su grado de satisfacción en relación con los servicios que les prestamos.		
<b>Recursos:</b>	No son necesario recursos adicionales.		
<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio y Coordinación Técnica del SIGC-SUA.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Esperamos poder realizar el proyecto y obtener participación de las personas interesadas.		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2016	<b>Finalización:</b> 2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Con una dedicación muy especial de la Coordinación Técnica del SIGC-SUA se ha desarrollado un proyecto de grupo focal que tuvo su culminación con la reunión mantenida con las personas usuarias de estos servicios el pasado mes de enero. Los resultados son satisfactorios no sólo porque finalmente el proyecto salió adelante, sino también porque de una forma clara y directa pudimos conocer la opinión de estas personas.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		7	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Contratación administrativa.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Mejorar la redacción de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.		
<b>Causa para su implantación</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Hacer más comprensible los pliegos y facilitar la presentación de la documentación por parte de las empresas licitadoras.		
<b>Recursos previstos</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Esperamos realizar estos cambios en la redacción y que sean positivos.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2017
--------	---------------------------------------	-----	------



<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Contratación administrativa.
<b>Descripción de la mejora</b>	Mejorar el acceso al perfil de contratante de la Universidad una vez que se haya implantado por el Servicio de Informática el nuevo gestor de contenidos.
<b>Causa para su implantación</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción
<b>Objetivos de la mejora</b>	Incrementar la transparencia en la publicación de los anuncios sobre licitación de los contratos administrativos.
<b>Recursos previstos</b>	No son necesarios recursos adicionales
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Previsión de Resultados</b>	Esperamos actualizar la página web para hacerla más usable y accesible.
<b>Grado de prioridad</b>	Alta

<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Contratación administrativa.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Incrementar los canales de comunicación interna entre todas las personas de nuestra Unidad que intervenimos en el proceso de contratación.		
<b>Causa para su implantación</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
<b>Objetivos de la mejora</b>	El objetivo es homogenizar la información de cada expediente y, de esta forma, poder atender las consultas de las personas usuarias de forma más coordinada y evitar diversidad en las respuestas.		
<b>Recursos previstos</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de Resultados</b>	Elaboración de una instrucción técnica.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2017
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017\*

<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Legislación

<b>Proceso/s</b>	PC 02. Documentación General del Proceso
<b>Descripción</b>	Sustituir la Ley 30/1992, de 26 de noviembre por las nuevas leyes de procedimiento administrativo: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
<b>Justificación/Objetivo</b>	Adaptación de la documentación a la nueva legislación aplicable al proceso.

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación del diagrama de flujo
<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Contratación administrativa (Contratos mayores)
<b>Descripción</b>	Reajustar el diagrama conforme a las tareas de Contratación y Compras
<b>Justificación/Objetivo</b>	Este cambio se justifica en la necesidad de modificar algunos apartados del diagrama de flujo para adaptarlos a las tareas que realmente se utilizan en el programa Contratación y Compras de Universitat XXI-Económico

<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Justificación/Objetivo</b>	

**\*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

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

Como Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio y responsable del proceso clave PC 02, empiezo estas consideraciones finales haciendo un balance positivo de la gestión realizada por todas y cada una de las personas que han intervenido en la misma.

Fruto del aprendizaje del año anterior en el que se produjeron algunas circunstancias "extraordinarias", comenzamos el ciclo de gestión de 2016 haciendo un reajuste en las tareas y dedicaciones de algunas personas del Servicio, con objeto de que todos los procedimientos pudieran realizarse dentro de los plazos establecidos en los indicadores y conforme a los requerimientos del manual de procesos. La jubilación de un compañero y las sustituciones de personal que esto ha supuesto, no han menoscabo la calidad en la prestación de los servicios que hemos realizado durante este año. Por lo tanto es justo comenzar este informe agradeciendo a todas las personas de la Unidad su capacidad de adaptación al nuevo escenario, su esfuerzo y trabajo continuado.

En el ámbito de la gestión y como ya ha quedado reflejado en otros apartados de este informe, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha realizado una apuesta decidida por la incorporación de herramientas de gestión que favorecen tanto la tramitación electrónica de los expedientes de contratación como la transparencia en las diferentes fases de adjudicación de un contrato. La integración que se ha conseguido de la herramienta Contratación y Compras con la aplicación portafirm@as ha supuesto un hito importante en el devenir de estos expedientes, porque agiliza y hace



más eficaces la tramitación de estos trámites y también porque supone crear un repositorio de documentación firmada electrónicamente por las partes que intervienen en el proceso, dando así un paso importante hacia el expediente electrónico promovido, sin duda, por las nuevas leyes de procedimiento administrativo.

No obstante, y a pesar de esta consecución, es nuestro objetivo seguir avanzando en este camino que culminará a medio o largo plazo con la implantación de la licitación electrónica, que sin duda tendrá un impulso con la promulgación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público durante este año 2017.

En el área de inventario debemos seguir avanzando, en primer lugar, mediante la elaboración de unas nuevas normas de inventario, objetivo que se ha ido aplazando puesto que no se pudo abordar de forma definitiva en 2016. Aunque se produjeron algunas reuniones con los Servicios del Área Económica y Patrimonial y el Servicio de Control Interno y se establecieron algunos requerimientos para la modificación de las normas, la falta de tiempo ha impedido que finalmente no se pudiera contar con estas normas. Por lo tanto, esperamos conseguirlo durante este nuevo ciclo de gestión.

Otro aspecto importante a destacar es la implantación de un sistema de encuestas post-servicio que ha dado muy buen resultado durante este ciclo de gestión. Se han modificado completamente los modelos de encuestas, simplificando el proceso y tratando de identificar los elementos claves que nos permitan obtener resultados representativos para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, fundamentalmente los relacionados con los procesos de contratación. Con independencia de los resultados obtenidos, el incremento importante en las tasas de respuesta ha sido significativo y, por lo tanto, el cambio ha merecido la pena. La valoración ya se ha realizado en su apartado correspondiente.

También el desarrollo de un grupo focal que ha visto la luz y se ha realizado en este ciclo para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los pedidos menores centralizados, ha sido un elemento enriquecedor y que ha posibilitado una relación directa entre "cliente-proveedor" para obtener resultados orientados a la mejora.

Por consiguiente, afrontamos el nuevo ciclo de gestión de 2017 con el objetivo de seguir consolidando la mejora y eficacia de los procesos que gestionamos, y asumiendo nuevos retos que se presentan y que nos exigirán nuestro mejor ánimo para una buena adaptación a los mismos.

Por último, sólo me queda por agradecer a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA, la ayuda inestimable por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad.