



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 02 GESTIÓN DE LA ADQUISICIÓN DIRECTA 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: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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	Resultados 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC02	I.[PC 02.11]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	UAOG	90.24	91.16	97.81	99,25	99,82	99,65	100,00	>=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	99,57	100,00	>=95%	Cumplido

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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-03-PC02-PC06-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,7	53,66	82,98	61,7	37,21	47,92	4,2	4,2	4,2	4,21	3,81	3,95	3,92	4,06	4	4	3,62	3,95

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 Felicitaciones
UAOG	PC02	-	-	-	-	-	-	-

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/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: $\geq 85\%$

Valor objetivo: $\geq 90\%$

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 100,00%

La Periodicidad de medición de este indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor del 100 % en cada trimestre.

Durante este año 2016 no se ha registrado ningún retraso en la tramitación de los pedidos de la Unidad.

Si se consideran los valores absolutos, obtenemos que han sido 2.192 expedientes tramitados sin modificación presupuestaria, lo que supone un decremento del 3,22% en el número de expedientes con respecto al año anterior.

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

Si se compara éste indicador con el valor anual entre los años 2010 a 2015, obtenemos 90,24%, 91,16%, 97,81%, 99,25%, 99,82 y 99,65 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: $\geq 90\%$

Valor objetivo: $\geq 95\%$

Fecha de medición: 30/12/2016

Valor obtenido: 100,00 %

La Periodicidad de medición de este indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor del 100 % en cada trimestre.

El análisis de los resultados demuestra un alto grado de eficiencia en los expedientes económicos que no han necesitado ser devueltos a la unidad de origen por no registrar error ninguno en los 2.204 expedientes tramitados. No se puede obviar que se ha producido un descenso del 4,42% en el número de expedientes tramitados con respecto al 2015.

Si se compara con los datos obtenidos en los años anteriores, se observa que entre los años 2010 a 2015 obtenemos 98,24%, 97,14%, 98,71%, 99,81%, 99,95% y 99,57% respectivamente, lo que denota una estabilidad en el trabajo.

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



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

ENCUESTA GENERAL: EG03PC02PC06

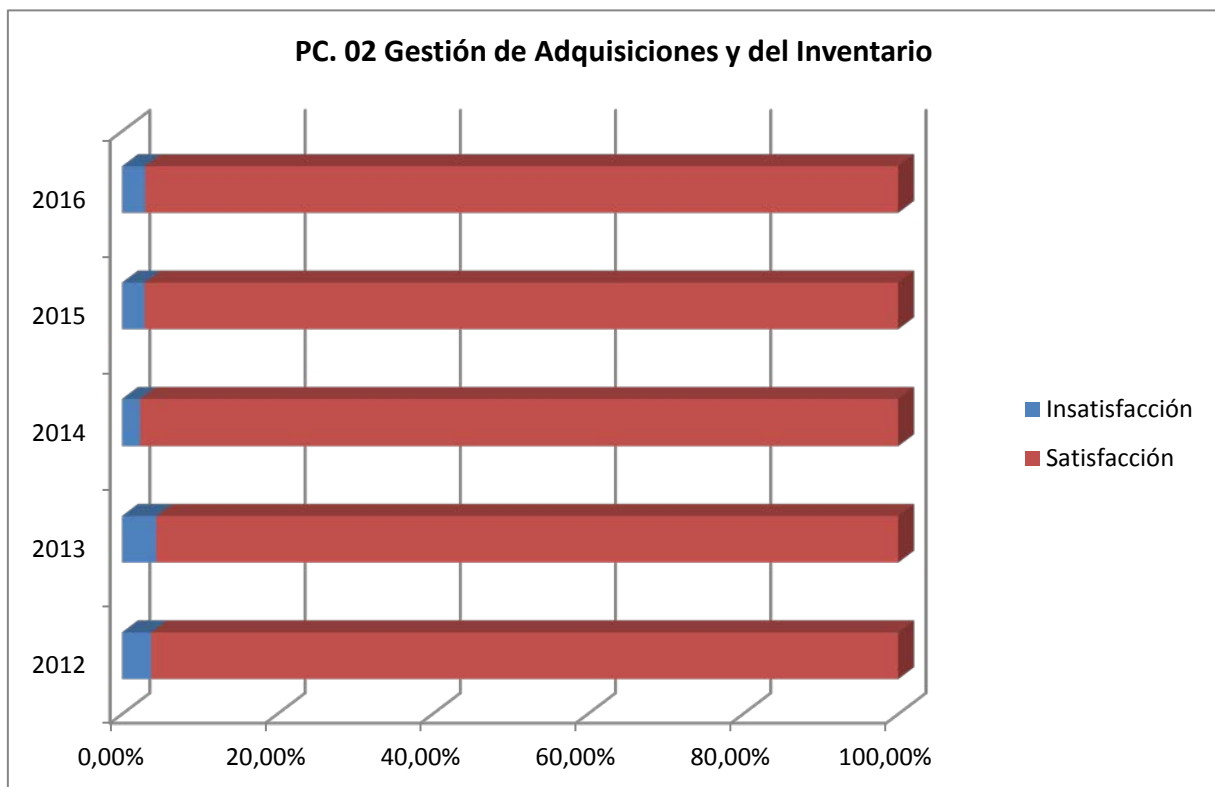
- Como ya se viene haciendo en ciclos anteriores, y al objeto de no saturar a nuestros usuarios con varias encuestas, esta encuesta abarca tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC06. El primer bloque hace referencia al proceso PC 02 y analiza ***el grado de satisfacción respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores***. Esta encuesta se realizó entre el 26 de octubre y el 9 de noviembre de 2016, se remitió a 159 clientes/usuarios considerando como valor óptimo de respuesta 48 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 23 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa una tasa de respuesta del 47,92% reflejando un aumento en la participación de 10,71 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2015 (37,21%). Si bien, la escasa participación podría limitar el diagnóstico, no se han observado desviaciones significativas en las percepciones manifestadas por los encuestados.
- En la valoración de la satisfacción respecto a los trámites relacionados con la *“adquisición de bienes/servicios”*, la encuesta proporciona un porcentaje de satisfacción de 97,03%, con un valor de medio de 4.06, destacando los ítems 1.2 (*“Adecuación del servicio a sus necesidades”*), 1.3 (*“Rapidez y agilidad en la tramitación”*) y 1.5 (*“Conocimiento y profesionalidad del personal”*) en los que se ha obtenido el 100% de satisfacción con un valor de media 4.20, 3.95, 4.19 respectivamente. En referencia a la capacidad de respuesta ante los imprevistos (ítem 1.4), se detecta un aumento que refleja una mejora de la misma con respecto al año pasado siendo el porcentaje de satisfacción de 90% frente al 84.62% del año 2015.
- La valoración global sobre la prestación de los servicios puntuados en la encuesta ha obtenido resultados de un 100% de satisfacción y un valor medio de 3.95, no habiendo ninguna respuesta insatisfecha. Y la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad ha aumentado considerablemente consiguiendo un 100% de satisfacción respecto al 87,50% del año 2015, y con valor de media 3.95.

CONCLUSIONES:

- En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está satisfecha en cuanto a los trámites relacionados con la adquisición de bienes/servicios, ya que 3 de los 5 ítems reflejan un índice del 100% de satisfacción, y en los otros dos ítems (1.1 *“Precisión en el servicio”* y 1.4 *“Capacidad de respuesta ante imprevistos”*) el porcentaje de satisfacción es $\geq 90\%$.



- Uno de los compromisos para el año 2016 era intentar aumentar la tasa de respuesta en la encuesta; se ha observado un aumento en dicha tasa en un 10.71 puntos porcentuales lo que refleja que se ha cumplido uno de los compromisos propuestos por la UAOG.
- En referencia al compromiso contraído por la Unidad para el año 2016 sobre obtener la disminución en el valor “no sabe/no contesta”, hay que indicar que sí se ha cumplido dicho compromiso pasando de un 13.75% en 2015 a un 12.17% en 2016. Seguiremos trabajando en ello para lograr la disminución.
- En base a todo el análisis anterior, la unidad se compromete, por un lado, a revisar el listado de usuarios a los que enviar la encuesta al objeto de disminuir el valor “no sabe/no contesta” y, por otro, a sostener el grado de satisfacción de los usuarios por encima del 90 % y, en la medida de lo posible, incrementar este porcentaje.



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 al igual que en los años anteriores no se ha registrado ninguna Queja, Sugerencia dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, por lo que no hay tendencias.

Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones de forma directa y de las que pueda quedar constancia.

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



La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno garantiza la difusión de los resultados de las encuestas generales y post-servicio de satisfacción de sus usuarios a nivel interno. Esta difusión se realiza mayormente por correo electrónico.

Sin embargo, también debe quedar garantizada la adecuada difusión y presentación de los datos resultantes de la medición de la satisfacción, así como la visualización de las acciones de mejora derivadas de su seguimiento a todos los sectores que componen los grupos de interés externos. Si bien, una parte de estos resultados se hacen públicos a través de la web del SIGC-SUA, la unidad difundirá los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio publicándolos a través de su página web al tiempo que normalizará este sistema de difusión incorporándolo al Plan de Comunicación de la Unidad.

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.

Los objetivos establecidos por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión 2016/2017 respecto a los resultados de percepción de los usuarios han sido conseguidos en su inmensa mayoría. Para el próximo ciclo de gestión los objetivos que propone la unidad y que se sistematizan siguiendo los criterios establecidos en el proyecto EFQM se basan principalmente en los resultados de satisfacción de los usuarios que, en gran medida, se encuentran en un nivel sobresaliente, si bien, se hace necesario realizar lagunas modificaciones en estos objetivos. Junto a este informe se adjunta un fichero Excel que recoge la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de la UAOG.

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).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente y se va afianzando con cada mejora que se hace, no sólo han ido implantando la gran mayoría de las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario.

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

Código:	11-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Espacio Virtual para la UAOG		



Causa:	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros.		
Objetivo:	Facilitar el acceso a documentación de interés		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Responsable de la Unidad		
Previsión de resultados:	Baja		
b	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	El grupo de la unidad ha estado estudiándolo pero se paralizó ante la inminente implantación de la nueva página web de la Universidad		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Aplazada para siguiente ciclo.		

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	5	
Equipo de Procesos	5	
Equipo de Carta de Servicios	5	
Equipo de Indicadores	5	
Equipo de Satisfacción del Usuario	5	
Equipo de Seguimiento de Acciones	6	
Equipo de Formación	3	

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Espacio virtual para la UOG		
Causa para su implantación	Pendiente del ciclo anterior por el cambio del sitio web de la UJA		



Objetivos de la mejora	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros
Recursos previstos	Internos
Responsables de implantación	Responsable de la Unidad
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Baja

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Incrementar el objetivo del indicador I.[PC 02.11]-02		
Causa para su implantación	Durante los últimos ciclos el objetivo ha sido superado ampliamente y consideramos que es necesario reajustarlo.		
Objetivos de la mejora	Aumentar la eficacia del proceso		
Recursos previstos	Internos		
Responsables de implantación	Responsable de la Unidad		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Incluir en la documentación de los procesos el Registro Administrativo de las Facturas		
Causa para su implantación	Informe de Auditoría Interna de Seguimiento (AIS)		
Objetivos de la mejora	Tener actualizada la documentación		
Recursos previstos	Internos		
Responsables de implantación	Responsable de la Unidad		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

(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).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

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



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

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario
Descripción	Incrementar el objetivo del indicador I.[PC 02.11]-02 al 95%
Justificación/Objetivo	Aumentar la eficacia del proceso

*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.

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2016, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.