



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC02 [GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO]

[NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN]

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 | Resultado 2016 | Valor Objetivo 2016 | Cumplimiento 2016 |
|---------|------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| PC02 | I.[PC 02.11]-04 | Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborables. | UNAD | 61.53 | 72.07 | 95.91 | 96,77 | 98,22 | 98,95 | 99,26 | >=90% | Cumplido |
| PC02 | I.[PC 02.11]-05 | Porcentaje de expedientes económicos sin errores. | UNAD | 38.47 | 18.25 | 99.2 | 99,26 | 99,71 | 99,75 | 99,95 | >=90% | Cumplido |
| PC02 | I.[PC 02.11]-06 | Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables. | UNAD | 81.87 | 79.39 | 88.94 | 95,2 | 97,96 | 98,38 | 98,24 | >=90% | Cumplido |
| PC02 | I.[PC 02.11]-07 | Porcentaje de liquidaciones sin errores. | UNAD | 18.13 | 16.56 | 99.2 | 99,26 | 99,48 | 99,76 | 99,92 | >=90% | Cumplido |
| PC02 | I.[PC 02.11]- 08 | Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables. | UNAD | | | 96.87 | 96,65 | 99,45 | 99,69 | 98,66 | >=90% | 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-04-PC02 | Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación | 48,44 | 71,67 | 100 | 37,04 | 100 | 100 | 4,28 | 4,49 | 4,58 | 4,3 | 4,54 | 4,35 | 4,27 | 4,21 | 4,45 | 4,44 | 4,42 | 4,22 |

[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 |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------|
| UNAD | PC02 | - | - | - | - | - | - | 20 |

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-UNAD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2016, dentro del PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO:



Resultado de las mediciones del Proceso PC 02.11. Gestión de la adquisición directa. Año 2016.

| PROCESO | Valor límite | Valor Objetivo | ADQUISICIONES | 2016 | |
|---------------|--------------|----------------|---|-------|--------|
| | | | Nº total expedientes | 9.453 | % |
| [PC 02.11]-04 | >= 85 % | >= 90 % | Nº de adquisiciones realizadas =< 3 días | 9.383 | 99,26% |
| [PC 02.11]-08 | >= 85 % | >= 90 % | Expedientes tramitados =< 5 días | 9.326 | 98,66% |
| | | | Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE | 5 | 0,05% |
| [PC 02.11]-05 | >= 85 % | >= 90 % | Porcentaje de Expedientes sin errores | 9448 | 99,95% |

| PROCESO | Valor límite | Valor Objetivo | LIQUIDACIONES | 2016 | |
|---------------|--------------|----------------|---|-------|--------|
| | | | Nº total expedientes | 3.812 | % |
| [PC 02.11]-06 | >= 85 % | >= 90 % | Expedientes tramitados =< 4 días | 3.745 | 98,24% |
| | | | Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE | 3 | 0,08% |
| [PC 02.11]-07 | >= 85 % | >= 90 % | Porcentaje de Expedientes sin errores | 3809 | 99,92% |

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

En principio cabe destacar una pequeña disminución con respecto al año anterior. En adquisiciones se ha pasado de 9868 expedientes en 2015 a 9453 en 2016 y en liquidaciones de 3.828 a 3.812, por lo que se han tramitado 13.265 expedientes en total. Esta disminución es debida a que el Departamento de Biología Experimental no ha incluido los datos del tercer y cuarto trimestre, por problemas de un gran volumen de trabajo y la solicitud de una reducción horaria por cuidado de hijos del titular de la Unidad

Debido al número tan alto de expedientes hay que valorar aún más los resultados obtenidos.

A continuación realizamos un desglose de los mismos.

I. [PC 02.11]-04 Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborables.

| PROCESO | ADQUISICIONES | 2015 | | 2016 | |
|---------------|--|------|--------|-------|--------|
| [PC 02.11]-04 | Nº de adquisiciones realizadas =< 3 días | 9764 | 98,95% | 9.383 | 99,26% |

El dato obtenido en este indicador ha mejorado ligeramente en relación al año 2015 (1,05 %), siendo este muy bueno ya que estamos muy cerca del 100 % y la mejora cada vez es más complicada. Del total de expedientes de adquisiciones tramitados durante el año 2016 (9.453), el 99,26 % (9.383) han sido resueltos en el plazo máximo de 3 días, muy por encima del valor objetivo perseguido (>= 90 %).

I. [PC 02.11]-06 Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.

| PROCESO | LIQUIDACIONES | 2014 | 2015 |
|---------|---------------|------|------|
| | | | |



| | | | | | |
|---------------|----------------------------------|------|--------|-------|--------|
| [PC 02.11]-06 | Expedientes tramitados =< 4 días | 3766 | 98,38% | 3.745 | 98,24% |
|---------------|----------------------------------|------|--------|-------|--------|

En 2016, el 98,24 % de las liquidaciones realizadas han cumplido el objetivo de ser cerradas como máximo en 4 días laborables; este dato ha empeorado en un 0,14 % con respecto al obtenido en 2015, superando el valor objetivo buscado (≥ 90 %).

Este pequeño empeoramiento es inapreciable con respecto a los datos del año anterior por lo que consideramos un dato estupendo ya que estamos por encima del 98 %.

I. [PC 02.11]-05 (Adquisiciones) y I. [PC 02.11]-07(Liquidaciones). Porcentaje de expedientes económicos sin errores.

| PROCESO | ADQUISICIONES | 2014 | | 2015 | |
|---------------|---|------|--------|------|--------|
| | Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE | 25 | 0,25% | 5 | 0,05% |
| [PC 02.11]-05 | Nº Porcentaje de Expedientes sin errores | 9843 | 99,75% | 9448 | 99,95% |

En el indicador (I.[PC 02.11]-05) el número de expedientes de adquisiciones devueltos en 2016 ha sido de 5 sobre los 9448 expedientes tramitados por lo que la tasa de error es del 0,05 % y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 99,95%. El valor objetivo de cumplimiento es ≥ 90 %.

En relación con la medición en 2015, los porcentajes apenas han variado, estando por encima del 99 % los expedientes de adquisiciones sin errores.

| PROCESO | LIQUIDACIONES | 2014 | | 2015 | |
|---------------|---|------|--------|------|--------|
| | Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE | 9 | 0,24% | 3 | 0,08% |
| [PC 02.11]-07 | Nº Porcentaje de Expedientes sin errores | 3819 | 99,76% | 3809 | 99,92% |

En el indicador (I. [PC 02.11]-07) el número de expedientes de liquidaciones devueltas en 2016 ha sido de 3 sobre los 3.812 expedientes tramitados, por lo que la tasa de error es del 0,08% y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 99,92%. El valor objetivo de cumplimiento es ≥ 90 %.

En relación con el año 2015 los resultados siguen por encima del 99 %.

I. [PC 02.11]- 08 Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables.

| PROCESO | ADQUISICIONES | 2015 | | 2016 | |
|---------------|----------------------------------|------|--------|-------|--------|
| [PC 02.11]-08 | Expedientes tramitados =< 5 días | 9837 | 99,69% | 9.326 | 98,66% |

Los resultados en 2016 para los expedientes de adquisiciones tramitados en un plazo máximo de 5 días laborables siguen por encima del valor objetivo de ≥ 90 %. La variación en relación con respecto al año 2015 ha sido muy leve (0,97%), situándose por encima del 99%.



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

Durante el año 2016 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que por la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 20. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2016. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, probablemente por la incentivación del indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Tenemos una tasa de respuesta del 100 % (67 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

Resultados/valoración:

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (4,35 de media) con un porcentaje de 93,94% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 6,06% (4 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (4,22 de media) con un porcentaje de 88,33% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 11,67 % (7 persona).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,35 y 4,38 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción que corresponde con casos puntuales (6 o 7 personas) en satisfacción global y en satisfacción global sobre las mejoras, probablemente debido a un problema puntual y no al mal desarrollo del proceso en sí. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 37 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad. Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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

Antes de nada indicar que esta Unidad está formada por 37 miembros todos en puestos individualizados en ubicaciones distintas en Jaén y Linares, por lo tanto la difusión de los resultados no es fácil y se han implementados dos medios principalmente, con la creación de una lista de distribución de correos electrónicos negapoyodecentros@ujaen.es y de una página web en la que la información está actualizada y detallada.

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.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, sostener los resultados de porcentaje de satisfacción en al menos 90%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 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).

De los informes añadidos se desprende un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la mejor valoración de los resultados obtenidos son los que año tras año se van conociendo con las encuestas de satisfacción, en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,35 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Durante el año 2017 algunos responsables de los departamentos se ocuparon por personal de otras áreas debido a un concurso de traslados que se está realizando y consideramos importante la realización de un curso para clarificar toda la información referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la automatización en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible, seguimos probando con la aplicación Universitas XXI.

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2017 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad con el título "Procedimientos Generales y Específicos en la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. (Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad)". a fin de clarificar las dudas surgidas por el personal de nueva incorporación y un curso de administración electrónica (Gmail).

Por otro lado, se han unificado criterios en la toma de datos económicos, ya que en un principio se despreciaban los registros de modificaciones de crédito y se ha acordado incluirlos no como "OTROS", sino como "ADQUISICIONES" o "LIQUIDACIONES" según si la modificación de crédito se realiza para una adquisición o una liquidación. Así como completar durante el año 2017 la implantación completa de la factura electrónica.

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

| | | | |
|---------------------|---|---------------------------------|-----------------------|
| Código: | 12-2016 | Naturaleza de la mejora: | Recursos/Indicadores. |
| Proceso: | PC02 – Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Unidad/es: | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | | |
| Descripción: | Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática. | | |
| Causa: | Evitar errores en la toma de datos manuales | | |
| Objetivo: | Aumentar la fiabilidad de los datos | | |
| Recursos: | Los propios de la Universidad | | |



| | | | |
|---|--|--|----------------------|
| Responsable: | Los miembros de la Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Aumentar la fiabilidad de los datos | | |
| Prioridad: | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Durante el año 2016 no se han realizado avances en esta propuesta seguimos probando con los indicadores económicos y la aplicación Universitas XXI. No se ha encontrado ninguna solución que suponga un avance en la forma que tenemos de recoger los datos actuales | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | No aplicada. | | |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------------------------|
| Código: | 13-2016 | Naturaleza de la mejora: | Repositorio documental. |
| Proceso: | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Unidad/es: | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | | |
| Descripción: | Iniciar los trámites para la elaboración de un repositorio en el que se incluyan las facturas y las órdenes de pago y tengan acceso a él, los Servicios de Asuntos Económicos, Contratación, Gestión de la Investigación, Archivo General y la UNAD. | | |
| Causa: | Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación | | |
| Objetivo: | Facilitar el acceso a la información | | |
| Recursos: | Los propios de la Universidad | | |
| Responsable: | Los miembros de la Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación | | |
| Prioridad: | Largo plazo | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | 2016 | Finalización: 2016 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Se ha creado un grupo de trabajo interservicios, y después de ver los distintos problemas que existían para la constitución del repositorio de momento, se considera que no es necesario crear un repositorio global para incluir toda la documentación en un único expediente. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | No aplicada por estimarla no necesaria. | | |

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

| | | | |
|---------------|---|------------|------|
| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a | Año | 2016 |
|---------------|---|------------|------|



| | Institutos y Centros de Investigación | |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
| Denominación del Equipo/Comité | | Nº de participantes |
| Responsable de la Unidad a efectos de Calidad | | o Joaquín Segura Martín |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Grupo de Mejora de la Unidad | o José Ramón Blázquez Parra |
| | o Javier Ibancos Arnaldo |
| | o Dolores Ortiz Martínez |
| | o Joaquín Segura Martín |
| | o Isabel M ^a Trillo Espejo |
| | o Francisco J. Arévalo Sevilla |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Equipo de trabajo: Base de Datos | o José Ramón Blázquez Parra |
| | o Elena Casañas Carrillo |
| | o Dolores Ortiz Martínez |
| | o Laura Romero Perpiñán |
| | o Sonia Romón Villar |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Equipo de trabajo: Carta de Servicios | o Pilar Iglesias Aguayo |
| | o Antonio Moral Santiago |
| | o Manuel Ramírez Sánchez |
| | o Joaquín Segura Martín |
| | o Agustín Tudela Caballero |
| | o Francisco Zafra Milla |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|---|
| Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación | o José Ramón Blázquez Parra |
| | o Francisco José Espinosa Montoro |
| | o M ^a Dolores González Jiménez |
| | o Francisco Javier Ibancos Arnaldo |
| | o Jorge Ruíz Rabaneda |
| | o Joaquín Segura Martín |
| | o Antonio Sierra Martín |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|--|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores | o José Ramón Blázquez Parra (Edif. D2) |
| | o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) |
| | o José Manuel Martín Sillero (Linares) |
| | o Dolores Ortiz Martínez (Edif. A3) |
| | o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6) |
| | o Sonia Romón Villar (Edif. A3) |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--|--|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos | <ul style="list-style-type: none"> o Francisco J. Arévalo Sevilla o Enrique Garrido Carrillo o José Manuel Martín Sillero |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--|---|
| Equipo de trabajo: Documentación Electrónica | <ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Elena Casañas Carrillo o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Ángeles García Domínguez o Francisca Jordán Aguayoo |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|---|
| Equipo de trabajo: Gestión por Procesos | <ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Rafael Moreno Barranco o Francisco Ortega Peñas o Dolores Ortíz Martínez o Joaquín Segura Martín o M^a Dolores Serrano Carrillo o M^a Ángeles Solas Martínez o Isabel M^a Trillo Espejo |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--|---|
| Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo" | <ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--------------------------------|--|
| Responsable de Formación | <ul style="list-style-type: none"> o M^a Ángeles García Domínguez |

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

| | | | |
|-------------------------------------|---|------------|------|
| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Descripción de la mejora | Revisar el sistema de documentación del proceso de acuerdo con el plan estratégico revisado y con los cambios de la nueva ISO 9001-2015, según estimación del Comité de Calidad | | |
| Causa para su implantación | Actualizar la documentación | | |
| Objetivos de la mejora | Actualizar la documentación | | |
| Recursos previstos | Los propios de la Universidad | | |
| Responsables de implantación | Los miembros de las Unidades implicadas | | |
| Previsión de Resultados | Revisión y actualización | | |
| Grado de prioridad | Media | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|------------|------|
| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Descripción de la mejora | Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad | | |
| Causa para su implantación | Incorporación de nuevo personal en la Unidad | | |
| Objetivos de la mejora | Formación del nuevo personal de la Unidad | | |
| Recursos previstos | Los propios de la Universidad | | |
| Responsables de implantación | Los miembros de las Unidades implicadas | | |
| Previsión de Resultados | Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad | | |
| Grado de prioridad | Media | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|------------|------|
| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Descripción de la mejora | Modificación de la estructura de la Unidad | | |
| Causa para su implantación | Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad | | |
| Objetivos de la mejora | Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad | | |
| Recursos previstos | Los propios de la Universidad | | |
| Responsables de implantación | Gerencia | | |
| Previsión de Resultados | Eliminar las diferencias en la carga de trabajo. | | |
| Grado de prioridad | Media | | |

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 | |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda) |
| Proceso/s | |
| Descripción | |
| Justificación/Objetivo | |

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

***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.