



# 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> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Antonio J. Porcuna Contreras	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 12 de Abril de 2018	<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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	Trimestral	SCPA	90.07	95,42	100	100%	100,00	98,69%	<b>&gt;=93%</b>	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	Semestral	SCPA	100.0	95,24	90,7	100%	93,55	100	<b>&gt;=93%</b>	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).	Semestral	SCPA		96,43	100	90,32%	100,00	100	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-12	Incidencias en contratos.	Semestral	SCPA	3.45	2,38	1	0	4,00	2	<b>NP</b>	
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.	Semestral	SCPA	2.0	2	2	2	2,00	2	<b>2</b>	Cumplido
PC02	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	Trimestral	SCPA	98.64	100	99,26	99,20%	100,00	100	<b>&gt;=93%</b>	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC02	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	Trimestral	SCPA	100.0	100	98,26	92,46%	100,00	99,19	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido

***Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.***



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

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-03-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	31,43%	4,23	4,23	14,85%	4,13	4,21	51,72%	4,24	4,34	60,80%	4,07	4,09
EP-04-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	88,00%	4,25	4	30,43%	4,29	4,29	55,26%	4,33	4,32	96,97%	4,47	4,46

*Pulse para acceder al informe detallado*

[Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:](#)

## 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
SCPA	PC 02	3	100%	27,29	7	100%	2,52	-

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

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

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

*Informe resultados Encuesta clima laboral:*

[INF-2017-CL-SCPA](#)

*Pulse sobre el código para acceder al informe detallado*

Durante el ciclo de gestión de 2017 se ha realizado la encuesta de opinión y satisfacción del personal de la Universidad de Jaén y por tanto, también del personal del Servicio de Contratación y Patrimonio. El primer dato objetivo destacable es que hay una tasa de participación del 100%, lo que evidencia que hay un alto grado de implicación del personal de esta Unidad con esta encuesta que mide el nivel de satisfacción a distintos niveles.

En el apartado concreto de valoración de los resultados de la encuesta, destacamos en primer lugar que el bloque número cuatro, referente a la valoración de las actividades de formación, obtiene un nivel de satisfacción inferior al de la encuesta de 2015. Esto puede deberse fundamentalmente a que en los últimos



años las actividades formativas del Área Económica quizás no den respuesta a las necesidades que cada persona tiene en materia de formación, que no está orientada a la capacitación individual, sino a la realización de cursos de contenido genérico que pueden no ser del agrado de todos.

En sentido contrario, destacamos que se ha incrementado el nivel de satisfacción en las respuestas a las preguntas del bloque número cinco, que se refiere a la valoración del trabajo en equipo, compartir experiencias y conocimientos. Este resultado es fruto, sin duda, de la promoción del trabajo en equipo, de la motivación del personal por adquirir conocimientos y, sobre todo, de compartir el conocimiento propio en bien del Servicio.

Igualmente ha mejorado la percepción del personal sobre los cauces y canales de comunicación ya que se ha incrementado los buenos resultados respecto a la medición anterior.

En sentido contrario, ha bajado el nivel de satisfacción respecto las preguntas del bloque octavo, que mide la percepción del personal sobre las recompensas y reconocimientos. En este sentido y como se ha valorado en otras ocasiones, las posibilidades de otorgar recompensas o reconocimientos por el trabajo bien hecho resultan difíciles de aplicar y de concretar, más allá del reconocimiento verbal que se realiza. En este sentido debemos destacar el reconocimiento y agradecimiento que anualmente comunica la Gerencia en periodos de cierre o apertura de los ejercicios económicos.

Por último destacamos en este informe el sentido positivo de la mejora percibida de la opinión del personal sobre la Universidad como Institución, del Servicio, del alineamiento de éste con la estrategia, misión y visión de la Universidad, etc., lo que evidencia una mayor sintonía de las personas y una mayor identificación con su organización.

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/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:

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

Descripción del indicador	Código	Valor límite	Valor objetivo	Periodicidad	Valor obtenido en %
Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	I.[PC 02.11]-01	≥ 90%	93%	Trimestral	98,69
Tiempo de ciclo (Expedientes de contratación)	I.[PC 02.12]-10	≥ 80%	93%	Semestral	100,00
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	2
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	≥ 85%	93%	Trimestral	100,00
Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)	I.[PC 02.23]-15	≥ 80%	90%	Trimestral	99,19



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

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

En ciclos anteriores 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 153, de los cuales 151 se han tramitado dentro de los cinco días laborables de plazo que marca el indicador, lo que equivale a un 98,69 % de grado de cumplimiento..

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

2013	2014	2015	2016	2017
95,42%	100,00 %	100,00%	100,00%	98,69%

Aunque el resultado de este ejercicio no ha alcanzado el 100% de cumplimiento del indicador, consideramos que no es significativo ni requiere mayor atención, puesto que únicamente dos pedidos de los 153 realizados no han cumplido el plazo previsto, por lo que no es necesario realizar un análisis concreto ni establecer medidas complementarias.

### 2.2. 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 plenamente satisfactorio ya que se ha alcanzado el 100% de grado de cumplimiento. Seguimos avanzando con la herramienta Contratación y Compras de Universitat XXI-Económico que incorpora la firma electrónica que nos agiliza los trámites de firma de los órganos competentes: Gerencia, Asesoría Jurídica, Intervención, etc. Asimismo, la plena incorporación de la Universidad a la Plataforma de Contratación del Sector Público nos ha dado mayor transparencia y agilidad en todos las gestiones referentes a la publicación de anuncios de licitación y demás trámites públicos



que prevé la Ley de Contratos. La evolución de los últimos años es la siguiente:

2013	2014	2015	2016	2017
95,42%	100,00%	100%	93,55%	100,00%

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

Este es un nuevo indicador que se propuso para el ciclo de gestión de 2013 con el objetivo de medir el ciclo normal de un contrato, desde que se recibe la solicitud de su 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 2017 refleja un porcentaje del 100 %. De los 25 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	2017
96,43 %	100,00%	90,32	100,00%	100,00%

### 2.4. Datos del indicador incidencias en contratos.

Durante este ejercicio de 2017 se han presentado dos recursos en dos expedientes de contratación: un recurso solicitando la nulidad del expediente y un recurso contencioso-administrativo.

Los expedientes afectados son los siguientes:

2017/12. Servicio de asistencia técnica en materia de voluntario. Este contrato se tramitó a través de un procedimiento negociado sin publicidad, cursando invitación a tres empresas con solvencia suficiente y, además, su licitación fue objeto de publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, con objeto de que cualquier empresa interesada pudiese presentar oferta aunque no hubiese sido invitada. Una empresa presentó un recurso de nulidad alegando que los servicios que se especificaban en el pliego de prescripciones técnicas no estaban suficientemente detallados, y dificultaba la preparación de la oferta. Estudiado el recurso por la Asesoría Jurídica y el Servicio de Contratación, se consideró que el mismo estaba suficientemente motivado y que justificaba su presentación. El Órgano de Contratación acordó el desistimiento del contrato, modificar el pliego y volver a licitarlo nuevamente.



Expediente: 2017/17. Acuerdo Marco para labores técnicas en el ámbito de la construcción. El Órgano de Contratación de la Universidad promovió un acuerdo marco para seleccionar a diferentes empresas para la realización de labores técnicas en el ámbito de la construcción: arquitectura, aparejadores e ingenieros. El Colegio de Arquitectos de Jaén interpone directamente un recurso contencioso-administrativo contra el contrato, alegando que no procede la tramitación de un Acuerdo Marco y que se ha solicitado unas condiciones de solvencia desproporcionadas. A fecha del cierre de este informe no está resuelto el recurso, aunque sí, se puede indicar que el Tribunal rechazó la paralización del procedimiento solicitado por el recurrente, descartando la adopción de medidas provisionales.

### 2.5. Revisiones efectuadas de los registros de inventario.

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

El resultado obtenido durante este 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.

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

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

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 215 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	2017
100,00%	98,41 %	99,20%	100,00%	100,00%



### 2.7. 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 2017 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	2017
100,00%	100,00 %	92,46 %	100,00%	99,19%

### 3. CONCLUSIONES.

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

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 2017/tendencias.:

Durante el ciclo de gestión de 2016 se modificó en el Servicio de Contratación y Patrimonio 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 estableció, 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 tramitan 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.

En el ejercicio de 2017 se han enviado 125 encuestas, de las cuales han obtenido respuesta 76, lo que equivale a una tasa de respuesta del 60,80%, porcentaje muy superior al del año anterior, que fue entorno al 52%. Por lo tanto nuestra primera apreciación y valoración es positiva puesto que seguimos avanzando en la línea de conectar con nuestras empresas proveedoras y buscar su nivel de percepción sobre los servicios que les prestamos.

De las respuestas obtenidas las conclusiones también son positivas, puesto que un alto porcentaje, superior al 92%, se encuentran en el intervalo de satisfacción global y algo más del 7% son respuestas que demuestran alguna insatisfacción sobre los servicios que prestamos.

En líneas generales destacamos que es muy alta la valoración de las preguntas sobre el contenido de los pliegos y la facilidad para presentar ofertas a los procedimientos de la Universidad de Jaén, así como también el acceso a nuestro perfil de contratante. Dado que nuestro Servicio publica toda la información y documentación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, esto ha facilitado el acceso mayoritario a todas las empresas interesadas. También hay que destacar que se valora positivamente la atención recibida por parte de nuestro personal en la atención de las consultas y preguntas que nos realizan las empresas licitadoras, pero sí es necesario realizar un esfuerzo por contestar de forma más rápida y ágil a estas consultas, como así se nos hace ver en la encuesta. Asimismo, es necesario destacar que se ha ido incrementando las respuestas positivas sobre la percepción de la mejora que obtienen nuestras empresas, y que el nivel de insatisfacción ha rebajado respecto al año anterior, pasando de un 12% en 2017 a un 8% en 2017.

En sentido negativo, destacamos que de los comentarios y sugerencias que nos realizan las empresas al contestar la encuesta, la mayoría de ellos hacen referencia a los informes técnicos, los cuales según su apreciación no están en ocasiones suficientemente motivados y justificados. Tendremos que seguir haciendo una labor pedagógica entre las personas que forman parte de los comités técnicos para que los criterios de valoración se establezcan de la forma más objetiva posible, haciendo que las valoraciones sean más claras y respondan a las expectativas de las empresas.

Respecto a la encuesta de satisfacción de las personas usuarias que pertenecen a la Universidad, la tasa de respuesta es altísima, próxima al 97%, puesto que se han solicitado 33 encuestas y se ha recibido respuesta para 32 de ellas. Destacamos que el 100% de las respuestas se encuentran dentro de los niveles de satisfacción, sin que haya habido ninguna respuesta entre los intervalos muy insatisfecho o insatisfecho, lo que destacamos ampliamente, junto con los mejores resultados obtenidos en la pregunta referente a la percepción sobre la mejora.



### **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 realizada se han hecho público en la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio, en el apartado de noticias destacadas.

### **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 2018 mantener los resultados próximos al 90 % de satisfacción. Asimismo, nos proponemos alcanzar una media de respuesta de superior a 4.

### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (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 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 90 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 2017.

<b>Código:</b>	13-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicio
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción:</b>	Mejorar la redacción de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.		
<b>Causa:</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
<b>Objetivo:</b>	Hacer más comprensible los pliegos y facilitar la presentación de la documentación por parte de las empresas licitadoras.		
<b>Recursos:</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable:</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>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo 2017	<b>Finalización:</b> Junio 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En los pliegos de cláusulas administrativas particulares se ha incluido un documento resumen en el que se indica de manera clara y escueta la documentación a presentar por las empresas licitadoras para ese contrato en particular. Los resultados se consideran positivos puesto que no ha habido consultas generales sobre este tema.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad		

<b>Código:</b>	14-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicio
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		



<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción:</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:</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
<b>Objetivo:</b>	Incrementar la transparencia en la publicación de los anuncios sobre licitación de los contratos administrativos.		
<b>Recursos:</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable:</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>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2017	<b>Finalización:</b> Pendiente
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	A fecha de cierre de este informe no se ha puesto en marcha el nuevo gestor de contenidos de la página web de la Universidad. Dos personas de nuestra Unidad han realizado acciones formativas para llevar a cabo el traspaso de información en la web. No obstante, en el ámbito de la contratación se está publicando toda la actividad referida a contratos en la Plataforma de Contratación del Sector Público, con objeto de disponer de toda esta información de manera accesible y más manejable para las empresas licitadoras.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantado totalmente el uso de la Plataforma de Contratación del Sector Público y a la espera de que en las próximas semanas se produzca el cambio al nuevo formato de la página web institucional.		

<b>Código:</b>	15-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicio
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción:</b>	Incrementar los canales de comunicación interna entre todas las personas de nuestra Unidad que intervenimos en el proceso de contratación.		
<b>Causa:</b>	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción		
<b>Objetivo:</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:</b>	No son necesarios recursos adicionales		



<b>Responsable:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Elaboración de una instrucción técnica.		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Junio 2017	<b>Finalización:</b> Diciembre 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>Dado el número reducido de personas que trabajamos directamente en el proceso de contratación administrativa, finalmente se ha optado por no realizar una instrucción técnica sino por mantener reuniones ejecutivas muy frecuentes en los momentos de iniciar la licitación de los expedientes de contratación. En estas reuniones se concretan los aspectos más fundamentales de cada contrato de forma que todas las personas tengamos la misma información y podamos hacerla extensiva a las empresas de forma homogénea y coordinada. Para ello ha ayudado el que tengamos una única dirección de correo electrónico al que las empresas puedan enviar sus consultas y dudas. Los resultados podemos calificarlos como muy satisfactorios.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad.		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	SCPA	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad del Servicio		7	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
<b>Descripción de la mejora</b>	Implantación de la Licitación Electrónica		
<b>Causa para su implantación</b>	Exigencia de la nueva Ley de Contratos del Sector Público		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mediante la implantación de esta mejora se persigue incorporarse al proceso de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público para que las empresas licitadoras puedan presentar su documentación de forma electrónica con plenas garantías de seguridad y confidencialidad.		
<b>Recursos previstos</b>	Plataforma de Contratación del Sector Público		

<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del Servicio
<b>Previsión de Resultados</b>	Esperamos que las empresas puedan presentar ofertas electrónicas
<b>Grado de prioridad</b>	Alta

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2018
<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 2018\*

<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 el Real Decreto Legislativo 3/2011, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Adaptación de la documentación a la nueva legislación aplicable al proceso.

<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
<b>Descripción</b>	Cambio en los diagramas de flujo para los contratos mayores.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Este cambio se justifica en la necesidad de modificar el diagrama de flujos de los contratos mayores para incorporar los nuevos procedimientos de contratación: abierto simplificado y súper-simplificado y la eliminación del procedimiento negociado sin publicidad por razones de la cuantía.

<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Cambio de formatos
<b>Proceso/s</b>	PC 02.12 Contratación administrativa
<b>Descripción</b>	Elaboración de nuevos formatos y cambios en algunos existentes
<b>Justificación/Objetivo</b>	La nueva Ley de Contratos obliga a realizar algunos informes que no se contemplaban en la anterior y, por consiguiente, debemos adaptarnos a estos nuevos requerimientos.



**\*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.

Durante el año 2017 ha habido cambios importantes en el Servicio por la incorporación de nuevas personas y también por la baja de otras. Estas circunstancias, junto con el análisis de los puestos de trabajo que se ha realizado este año, han llevado a tomar algunas decisiones y reajustes de algunas personas en sus puestos de trabajo. Concretamente se han adaptado las personas según sus mejores capacidades a los dos principales servicios que gestionamos: la contratación y el inventario. Y fruto de este reajuste entendemos que ha habido un alto grado de aceptación y comprensión, lo que debo agradecer en este informe.

En el ámbito de la gestión y como ya ha quedado reflejado en otros apartados de este documento, 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 y también por la nueva Ley de Contratos. Nuestro ánimo y objetivo es seguir apostando por este camino y fruto de ello, también ha sido la consecución del premio a las buenas prácticas en la gestión, en su apartado de innovación, con el premio "Expediente electrónico de Contratación Administrativa".

Como se ha indicado en su apartado correspondiente, un nuevo objetivo es conseguir implantar la licitación electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para que las empresas puedan realizar la presentación de ofertas de forma electrónica, que es prácticamente el único paso que nos queda para conseguir un expediente totalmente electrónico.

Este hecho ha supuesto también mejorar los tiempos y trámites para realizar las justificaciones ante los órganos financiadores, puesto que la documentación se haya en soporte digital y en servidores del Centro de Cálculo, lo que también garantiza su seguridad y accesibilidad.

En el apartado de inventario estamos a la espera de que en este ejercicio se realice la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitat XXI-Económico, en un entorno más operativo y ágil que nos permita seguir evolucionando en este ámbito de la gestión. Sigue pendiente de elaborar una nueva normativa de inventario para adaptarla a las nuevas circunstancias y necesidades de la Universidad y en la que se tomen en cuenta el nuevo modelo de gestión que incorpora también la factura electrónica.

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA, como a las personas que integran el Comité de Calidad del proceso PC 02, por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad.