



# 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</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 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]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	Trimestral	UAOG	97.81	99,25	99,82	99,65	100,00	99,46%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-03	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	Trimestral	UAOG	98.71	99,81	99,95	99,57	100,00	99,92%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido

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



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

<a href="#">EG-03-PC02</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	82,98	61,7	37,21	47,92	<b>55,32</b>	4,2	4,21	3,81	3,95	<b>4,36</b>	4	4	3,62	3,95	<b>4,22</b>
----------------------------	--	-------	------	-------	-------	--------------	-----	------	------	------	-------------	---	---	------	------	-------------

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UAOG	PC02	-	-	-	-	-	-	-

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

## 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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/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:  $\geq 90$  %

Valor objetivo:  $\geq 95$  %

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 99,46%

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

1er Trimestre: 100,00 %.

2º Trimestre: 99,71 %.

3er Trimestre: 100,00 %.

4º Trimestre: 96,66 %.

A lo largo del año se ha superado el valor objetivo, siendo insignificante el número de expedientes que no han podido cumplir las fechas de tramitación. Al analizar las posibles causas por las que se ha producido el retraso, se observa un pequeño incremento en el último trimestre debido a la incorporación de nuevo personal a la Unidad, provocando esta situación algunas demoras. También cabe mencionar, además de acumulaciones puntuales de trabajo, propias del cierre del ejercicio económico, cuestiones ajenas a la unidad de compras tales como el establecimiento de la nueva modalidad de facturar a través de la factura electrónica por la plataforma FaCe del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas cuya adaptación ha podido influir en ello.

Si se consideran los valores absolutos, obtenemos que de 2.426 expedientes tramitados sin modificación presupuestaria, 2.413 se han realizado dentro de los plazos establecidos, lo que deja solo 13 expedientes que no han podido tramitarse en el plazo recomendable. También cabe indicar el incremento del número de expedientes con respecto al año anterior en un 10,68%.

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 2016, obtenemos 90,24%, 91,16%, 97,81%, 99,25%, 99,82, 99,65 y 100,00% 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: 30/12/2017

Valor obtenido: 99,92 %

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

1<sup>er</sup> Trimestre: 100,00%.

2<sup>o</sup> Trimestre: 99,85 %.

3<sup>er</sup> Trimestre: 100,00 %.

4<sup>o</sup> Trimestre: 100,00 %.

El análisis de los resultados demuestra un alto grado de eficiencia al tener un elevado margen de expedientes económicos que no han necesitado ser devueltos a la unidad de origen por no registrar errores, ya que sólo 2 de los 2.437 expedientes tramitados durante 2017 ha tenido algún error que subsanar, siendo el motivo más habitual la falta de alguna documentación. No se puede obviar que aunque se ha incrementado en un 11,06% en el número de expedientes tramitados con respecto al 2016, se mantiene un mínimo de errores.

Si se compara con los datos obtenidos en los años anteriores, se observa que entre los años 2010 a 2016 obtenemos 98,24%, 97,14%, 98,71%, 99,81%, 99,95%, 99,57% y 100,00% 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 2017/tendencias.:**

**ENCUESTA GENERAL: EG03PC02PC06**



- Como ya se viene realizando en ciclos de gestión anteriores, y al objeto de no saturar a nuestros stakeholders con varias encuestas, ésta trata de abarcar tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC 06. El primer bloque hace referencia al proceso PC 02 (Gestión de las Adquisiciones y del Inventario) 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 durante los meses de octubre y noviembre de 2017, remitiéndose a un total de 155 clientes/usuarios, considerándose como valor óptimo de 47 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 26 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa una tasa de respuesta del 16,77% reflejando un leve aumento en la tasa de participación de 2.37 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2016 (14,40%). Si bien, la escasa participación podría limitar el diagnóstico, al no ser representativos los datos obtenidos frente a la población encuestada, 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 93,50%, con un valor medio de 4.18, destacando los ítems 1.2 (“Adecuación del servicio a sus necesidades”) y 1.5 (“Conocimiento y profesionalidad del personal”) en los que se han obtenido el valores por encima del 96% de satisfacción con un valor de media 4.20 y 4.44, 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 91.67% frente al 90% del año 2016.

- En cuanto a la valoración del nivel global sobre la prestación de los servicios valorados en la encuesta ha sido de un 100% de satisfacción y un valor medio de 4.36, no habiendo ninguna respuesta insatisfecha. En contraste la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad se ha visto levemente disminuida, situándose en un 95.65% de satisfacción, respecto al 100% obtenido durante el ciclo de gestión de 2016, con un valor medio de 4.22 sobre 5.

#### 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 la totalidad de sus ítems supera el 90% de satisfacción. En este sentido, el compromiso de la unidad de “sostener el grado de satisfacción” se ha visto cumplido con los resultados obtenidos, sin perder de vista, una vez más, el bajo índice de participación que arrojan valores de satisfacción que, pese a ser elevados, no son representativos en relación con las respuestas obtenidas sobre la población consultada

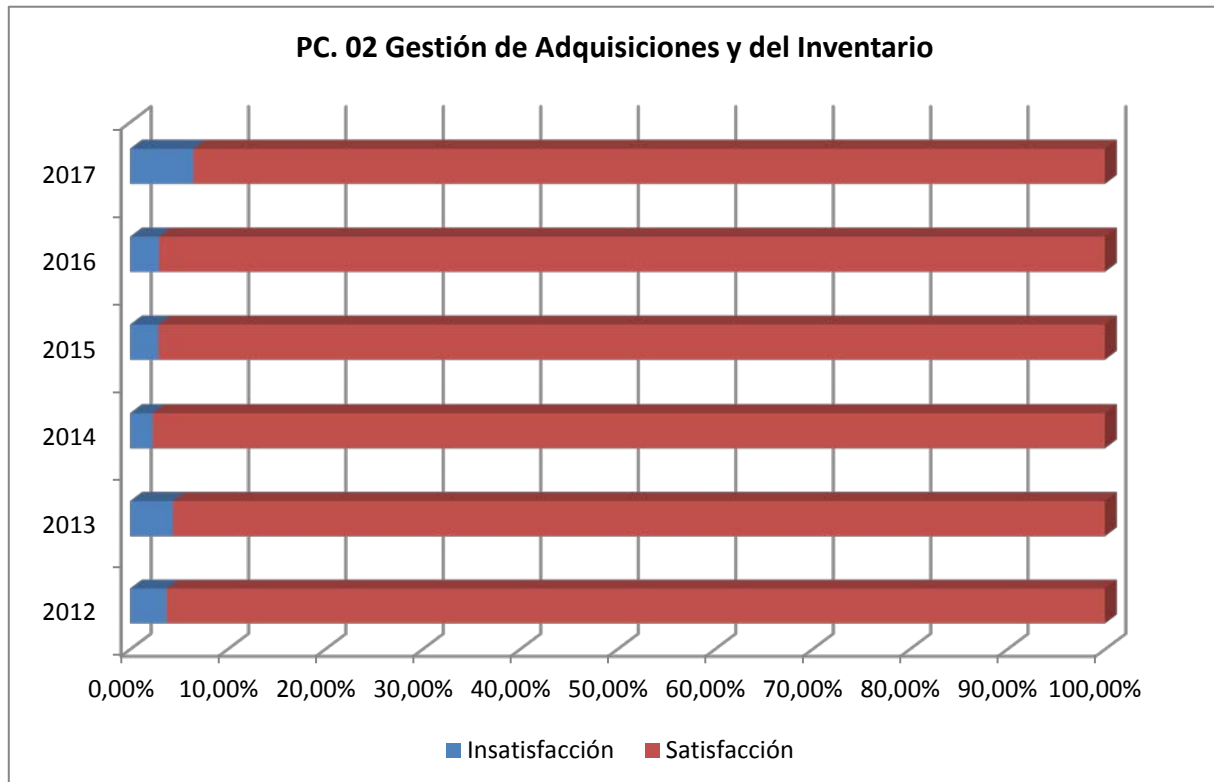
- Desde el punto de vista de la participación, uno de los compromisos de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión de 2017 era intentar aumentar la tasa de respuesta de las encuestas, objetivo que se ha visto cumplido, aunque no en la medida deseada, pasándose de un 14.40% de participación a un 16.77%.

- En referencia al compromiso contraído por la unidad tratando de disminuir el valor “No Sabe/No contesta” en referencia a todos los ítems de las encuestas, compromiso que se alinea especialmente con



al capacidad informativa de la unidad sobre sus procesos a sus clientes, los mismos se han visto reducidos porcentualmente al 5.38%, suponiendo una reducción porcentual de más de la mitad en el presente ciclo de gestión. En este sentido, desde la Unidad se continuará trabajando en este objetivo.

- En base a todo lo expuesto la unidad se compromete a mantener y, en la medida de lo posible, aumentar el porcentaje de satisfacción. Asimismo, la Unidad continuará trabajando en la segmentación de los clientes a los que se dirige la empresa a fin de obtener una mejor tasa de participación.



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales en 2017, al igual que en los ciclos de gestión anteriores, no se ha registrado ninguna queja o sugerencia dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno a través de los canales oficiales ni a través de otros canales, por lo que no se ha podido establecer ninguna tendencia.

De igual modo, tampoco se han recibido felicitaciones de forma oficial ni indirectamente en la Unidad.





### **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 derivados 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. Esta publicación estaba prevista en el presente ciclo pero ante el cambio de la responsable de la Unidad, y la implantación del nuevo gestor de contenidos institución no se ha publicado en nuestra página web; aunque figuran en la web del SIGC-SUA. A partir de este ciclo nos comprometemos a publicarla puntualmente.

### **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 adjuntan dos ficheros Excel que recogen la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de la UAOG; un archivo hace referencia a las encuestas generales y el segundo a las encuestas post-servicio.

### **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).**

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 2017.

<b>Código:</b>	16-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	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		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Espacio virtual para la UAOG		
<b>Causa:</b>	Pendiente del ciclo anterior por el cambio del sitio web de la UJA		
<b>Objetivo:</b>	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		
<b>Recursos:</b>	Internos		
<b>Responsable:</b>	Responsable de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Baja		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Diciembre 17	<b>Finalización:</b> Abril 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	El equipo de calidad dejó pendiente esta mejora para el final del ciclo por el cambio de página web institucional. Como este cambio no se ha producido se están realizando cambios, algunos ya están disponibles y, en breve, esperamos tener toda la documentación.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de implantación		

<b>Código:</b>	17-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Proceso
<b>Proceso:</b>	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Incluir en la documentación de los procesos el Registro Administrativo de las Facturas		
<b>Causa:</b>	Informe de Auditoría Interna de Seguimiento (AIS)		
<b>Objetivo:</b>	Tener actualizada la documentación		
<b>Recursos:</b>	Internos		
<b>Responsable:</b>	Responsable de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Esta mejora no se ha implantado en nuestra unidad por la aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público con la inclusión de la factura electrónica, al establecerse un registro único.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	No procede actuaciones		



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

Unidad	UAOG	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		5	
Equipo de Procesos		6	
Equipo de Carta de Servicios		3	
Equipo de Indicadores		4	
Equipo de Satisfacción del Usuario		5	
Equipo de Seguimiento de Acciones		5	
Equipo de Formación		3	

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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	UAOG	Año	2018
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Descripción de la mejora	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.		
Causa para su implantación	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad		
Objetivos de la mejora	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad		
Recursos previstos	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo		
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG.		
Previsión de Resultados	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.		
Grado de prioridad	Baja		

(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 2018.

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

Proceso	Año	2018
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 2018\*

Unidad	UAOG

<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Instrucción Técnica
<b>Proceso/s</b>	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento
<b>Descripción</b>	Guía de procedimiento de copias de seguridad
<b>Justificación/Objetivo</b>	Manual de instrucciones para la instalación y configuración del software

(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.**

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2017, 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.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.