



# 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<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]-04	Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el plazo máximo de 3 días laborables.	Trimestral	UNAD	95.91	96,77	98,22	98,95	99,26	99,57%	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-05	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	Trimestral	UNAD	99.2	99,26	99,71	99,75	99,95	100%	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-06	Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.	Trimestral	UNAD	88.94	95,2	97,96	98,38	98,24	96,97%	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-07	Porcentaje de liquidaciones sin errores.	Trimestral	UNAD	99.2	99,26	99,48	99,76	99,92	100%	>=90%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]- 08	Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables.	Trimestral	UNAD	96.87	96,65	99,45	99,69	98,66	96,20%	>=90%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<a href="#">EG-04-PC02</a>	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100	37,04	100	100	92,73	4,58	4,3	4,54	4,35	3,96	4,45	4,44	4,42	4,22	3,85

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 Felicitaciones
UNAD	PC02	-	-	-	-	-	-	18

## 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-UNAD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/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 2017,**

**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 2017.**

PROCESO	Valor límite	Valor Objetivo	ADQUISICIONES	2017	
			Nº total expedientes	9.324	%
[PC 02.11]-04	>= 85 %	>= 90 %	Nº de adquisiciones realizadas =< 3 días	9.284	99,57%
[PC 02.11]-08	>= 85 %	>= 90 %	Expedientes tramitados =< 5 días	8970	96,20%
			Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	0	0,00%
[PC 02.11]-05	>= 85 %	>= 90 %	Porcentaje de Expedientes sin errores	9324	100,00%

PROCESO	Valor límite	Valor Objetivo	LIQUIDACIONES	2016	
			Nº total expedientes	3.965	%
[PC 02.11]-06	>= 85 %	>= 90 %	Expedientes tramitados =< 4 días	3.845	96,97%
			Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	0	0,00%
[PC 02.11]-07	>= 85 %	>= 90 %	Porcentaje de Expedientes sin errores	3965	100,00%

**ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN**

En principio cabe destacar una pequeña disminución con respecto al año anterior con respecto a las adquisiciones pero un aumento con respecto a las liquidaciones. En adquisiciones se ha pasado de 9453 expedientes en 2016 a 9324 en 2017 y en liquidaciones de 3.812 a 3.965, por lo que se han tramitado 13.289 expedientes en total. Prácticamente el número total de expedientes es igual al año anterior en 2016 (13265). Estos datos son debidos a los mismos problemas del año anterior, el Departamento de Biología Experimental no ha incluido los datos de los tres primeros trimestres del año 2017, por problemas de un gran volumen de trabajo y la solicitud de una reducción horaria por cuidado de hijos del titular de la Unidad, durante el último trimestre del año si se han incluido se ha dado un paso importante para solucionar el problema ha cambiado el responsable de la Unidad Administrativa y se ha incorporado en RPT una nueva persona que comparte con el Departamento de Biología Animal.

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	2016		2017	
[PC 02.11]-04	Nº de adquisiciones realizadas =< 3 días	9383	99,26%	9.284	99,57%

El dato obtenido en este indicador ha mejorado ligeramente en relación al año 2016 (0,31 %), 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 2017 (9.324), el 99,57 % (9.284) 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	2016		2017	
[PC 02.11]-06	Expedientes tramitados =< 4 días	3745	98,24%	3.845	96,27%

En 2017, el 96,27 % de las liquidaciones realizadas han cumplido el objetivo de ser cerradas como máximo en 4 días laborables; este dato ha empeorado en un 0,97 % con respecto al obtenido en 2016, superando el valor objetivo buscado ( $\geq 90$  %).

Este pequeño empeoramiento es inapreciable con respecto a los datos del año anterior, que se puede deber a la cantidad de cambios y personal nuevo que ha entrada en la Unidad durante el año 2017 se ha producido un concurso de traslado. De todas formas desde la Unidad consideramos un dato estupendo ya que estamos por encima del 96 %.

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

PROCESO	ADQUISICIONES	2016		2017	
	Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	5	0,05%	0	0,00%
[PC 02.11]-05	Nº Porcentaje de Expedientes sin errores	9448	99,95%	9324	100,00%

En el indicador (I. [PC 02.11]-05) el número de expedientes de adquisiciones devueltos en 2017 ha sido de 0 sobre los 9324 expedientes tramitados por lo que la tasa de error es del 0,00 % y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 100,00%. El valor objetivo de cumplimiento es  $\geq 90$ %.

Este dato durante el año 2017 es erróneo debido a las siguientes causas: la entrada en vigor de la factura electrónica y la necesidad de cumplir los plazos de pago se realiza el pago de todas las facturas y a posteriori se fiscalizan los datos, en la Unidad recibimos los expedientes devueltos una vez que ya hemos cerrados los datos trimestrales de los indicadores por este motivo este indicador sale con un valor 0. Desde la Unidad consideramos que este indicador como está redactado hay que cambiarlo y se propondrá un nuevo indicador durante el año 2018.

PROCESO	LIQUIDACIONES	2016		2017	
	Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	3	0,08%	0	0,00%
[PC 02.11]-07	Nº Porcentaje de Expedientes sin errores	3809	99,92%	3965	100,00%

En el indicador (I. [PC 02.11]-07) el número de expedientes de liquidaciones devueltas en 2017 ha sido de 0 sobre los 3.965 expedientes tramitados, por lo que la tasa de error es del 0,00% y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 100,00%. El valor objetivo de cumplimiento es  $\geq 90$ %.

Este dato durante el año 2017 es erróneo debido a las siguientes causas: la entrada en vigor de la factura electrónica y la necesidad de cumplir los plazos de pago se realiza el pago de todas las facturas y a posteriori se fiscalizan los datos, en la Unidad recibimos los expedientes devueltos una vez que ya hemos cerrados los datos trimestrales de los indicadores por este motivo este indicador sale con un valor 0. Desde la Unidad consideramos que este indicador como está redactado hay que cambiarlo y se propondrá un nuevo indicador durante el año 2018.


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

PROCESO	ADQUISICIONES	2016		2017	
[PC 02.11]-08	Expedientes tramitados =< 5 días	9326	98,66%	8970	96,20%

Los resultados en 2017 para los expedientes de adquisiciones tramitados en un plazo máximo de 5 días laborables siguen por encima del valor objetivo de  $\geq 90\%$ . La variación en relación con respecto al año 2016 ha sido muy leve (2,46%), situándose por encima del 96%.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:**

Durante el año 2017 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que 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 18. 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 disminuido, se ha seguido como en años anteriores incentivando 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. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 92,73 % (51 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

**Resultados/valoración:**

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (3,96 de media) con un porcentaje de 82,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 18,00% (9 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (3,85 de media) con un porcentaje de 78,72% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 21,28 % (10 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 3,85 y 4,04 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción pero ha aumentado con respecto al año



anterior y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde al gran número de cambios de personal que ha ocurrido durante el año 2017, consideramos que ha sido un año complicado por la realización de un concurso de traslado y la salida de varios compañeros que se han ido a la Universidad de Granada, para este año 2018 el personal es más estable y veremos cómo repercute esto en la encuesta, seguimos pensando que corresponde con casos puntuales (7 o 9 personas). 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 [negapoyodepcentros@ujaen.es](mailto:negapoyodepcentros@ujaen.es) y de una página web (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/negapoyo>) 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 80%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,0, como se ha indicado anteriormente este año 2017 ha sido un año de muchos cambios en el personal de la Unidad y durante el año 2018 estamos muchos más estables con respecto a esta dificultad.**

#### **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).**

De los informes añadidos se desprende que el año 2017 ha sido un año con unos problemas pasajeros que no existen ya durante el año 2018 por un lado una gran volatilidad en las personas de la Unidad y por otro el cambio que se prevé en la nueva RPT que se aprobara durante el año 2018 realizando un cambio de estructura en la Unidad que consideramos será muy beneficiosa para la misma. Esto supondrá 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 valoración de los resultados obtenidos este año de transición en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 3,85 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. 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, y durante el año 2018 con la entrada en funcionamiento de la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2018 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.

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 "ÓTROS", 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 2018 la implantación completa de la factura electrónica.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

<b>Código:</b>	<b>18-2017</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Actualizar la documentación.
<b>Proceso:</b>	<b>PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario</b>		
<b>Unidad/es:</b>	<b>Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación</b>		
<b>Descripción:</b>	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		
<b>Causa:</b>	Actualizar la documentación		
<b>Objetivo:</b>	Actualizar la documentación		
<b>Recursos:</b>	Los propios de la Universidad		
<b>Responsable:</b>	Los miembros de las Unidades implicadas		
<b>Previsión de resultados:</b>	Revisión y actualización		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-17	<b>Finalización:</b> 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Dos miembros de la Unidad Joaquín Segura Martín y Francisco Javier Ibanco Arnaldo han realizado y superado dos cursos de formación en la materia y durante el año 2018 se revisará el sistema de documentación para adaptarlo a los cambios de la nueva ISO 9001-2015		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación		
<b>Código:</b>	<b>19-2017</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Actualizar la documentación.
<b>Proceso:</b>	<b>PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario</b>		
<b>Unidad/es:</b>	<b>Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación</b>		
<b>Descripción:</b>	Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
<b>Causa:</b>	Incorporación de nuevo personal en la Unidad		
<b>Objetivo:</b>	Formación del nuevo personal de la Unidad		



<b>Recursos:</b>	Los propios de la Universidad		
<b>Responsable:</b>	Los miembros de las Unidades implicadas		
<b>Previsión de resultados:</b>	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2018	<b>Finalización:</b> 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Debido a la provisionalidad detectada en los puestos de trabajo de la Unidad durante el año 2017 se ha decidido aplazar la realización de este curso al año 2018 que se prevé que los miembros de la Unidad serán mucho más estables y además tenemos nuevas incorporación de personal y consideramos muy interesante esta formación para ellos.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación		
<b>Código:</b>	<b>20-2017</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.
<b>Proceso:</b>	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
<b>Descripción:</b>	Modificación de la estructura de la Unidad		
<b>Causa:</b>	Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad		
<b>Objetivo:</b>	Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad		
<b>Recursos:</b>	Los propios de la Universidad		
<b>Responsable:</b>	Gerencia		
<b>Previsión de resultados:</b>	Eliminar las diferencias en la carga de trabajo		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2017	<b>Finalización:</b> 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Ya se han planteado por parte de la Gerencia modificaciones en la estructura de la Unidad que se plasmaran en la RPT que se está negociando con los responsable sindicales de la Universidad, desde la Unidad consideramos que estos cambios de estructura tienen que estar liderados por los miembros de la Unidad personas con una gran experiencia en el trabajo y en los problemas de la misma.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación		

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

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



<b>Unidad</b>	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	<b>Año</b>	2017
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad		Joaquín Segura Martín	

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Javier Ibanco Arnaldo</li> <li>o Dolores Ortiz Martínez</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Isabel M<sup>a</sup> Trillo Espejo</li> <li>o Francisco J. Arévalo Sevilla</li> </ul>

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Elena Casañas Carrillo</li> <li>o Dolores Ortiz Martínez</li> <li>o Laura Romero Perpiñán</li> </ul>

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Carta de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pilar Iglesias Aguayo</li> <li>o Antonio Moral Santiago</li> <li>o Manuel Ramírez Sánchez</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Agustín Tudela Caballero</li> <li>o Francisco Zafra Milla</li> </ul>

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Francisco José Espinosa Montoro</li> <li>o M<sup>a</sup> Dolores González Jiménez</li> <li>o Francisco Javier Ibanco Arnaldo</li> <li>o Jorge Ruíz Rabaneda</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Antonio Sierra Martín</li> </ul>

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Control de Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Dolores Ortiz Martínez (Edif. D2)</li> <li>o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3)</li> <li>o José Manuel Martín Sillero (Linares)</li> <li>o Francisca Jordán Aguayo (D3)</li> <li>o Javier Ibanco Arnaldo (Edif. A3)</li> <li>o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6)</li> <li>o Sonia Romón Villar (Edif. A3)</li> </ul>

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
--------------------------------	---------------------



Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos	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	o Quiteria Bolaños Jiménez o Elena Casañas Carrillo o Francisco José Espinosa Montoro o M <sup>a</sup> Ángeles García Domínguez o Francisca Jordán Aguayo

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Gestión por Procesos	o Quiteria Bolaños Jiménez o José López Martínez o Rafael Moreno Barranco o Francisco Ortega Peñas o Dolores Ortíz Martínez o Joaquín Segura Martín o M <sup>a</sup> Dolores Serrano Carrillo o M <sup>a</sup> Ángeles Solas Martínez o Isabel M <sup>a</sup> Trillo Espejo

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo"	o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de Formación	o M <sup>a</sup> Ángeles García Domínguez

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2018
Proceso/s	<b>PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario</b>		
Descripción de la mejora	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la factura electrónica		
Causa para su implantación	Actualización del proceso		
Objetivos de la mejora	Reflejar los cambios producidos		
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		

(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	
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.