



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Antonio J. Porcuna Contreras	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.



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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	Trimestral	SCPA	95,42	100	100%	100,00	98,69%	>=93%	98,32	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	Semestral	SCPA	95,24	90,7	100%	93,55	100	>=93%	96,36	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	>=90%	97,67	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-12	Incidencias en contratos.	Semestral	SCPA	2,38	1	0	4,00	2	NP	2	
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	2	2	2,00	2	2	2	Cumplido
PC02	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	Trimestral	SCPA	100	99,26	99,20%	100,00	100	>=93%	99,59	Cumplido
PC02	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).	Trimestral	SCPA	100	98,26	92,46%	100,00	99,19	>=90%	100,00	Cumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-03-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	14,85%	4,13	4,21	51,72%	4,24	4,34	60,80%	4,07	4,09	36,12%	4,09	4,1
EP-04-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	30,43%	4,29	4,29	55,26%	4,33	4,32	96,97%	4,47	4,46	49,28%	4,55	4,48

Pulse para acceder al informe detallado

[Informe de resultados de la Encuesta post-servicio \(SCPA 2018\)](#)

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
UCPA	PC02	3	100%	0,69	-	-	-	2

El Servicio de Contratación y Patrimonio ha recibido durante 2018 dos escritos de felicitaciones y reconocimientos:

- Un escrito enviado por la Sra. Secretaria General de la Universidad reconociendo nuestra compromiso y buen hacer con esta Unidad y con el resto de la Institución.
- Un correo electrónico enviado por la empresa Pavimentos del Genil, S.A., en el que agradece y reconoce nuestra labor y eficacia en las gestiones realizadas para agilizar el cobro por parte de esta empresa como subcontratista.

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

No procede

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

No procede

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

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

1. Introducción.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), contempla la necesidad de medir los resultados de los indicadores de calidad asociados al cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los procesos claves. La fase de medición constituye un elemento necesario para el análisis de la situación de nuestra Unidad en cuanto a organización, planificación y orientación a resultados.

El proceso clave PC.02 “Gestión de las adquisiciones y del Inventario”, tiene como responsables básicos al Servicio de Contratación y Patrimonio y a otras Unidades que constituyen la estructura de apoyo administrativo de Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno. Del total de indicadores asociados al proceso PC.02, corresponde a nuestra Unidad la medición de siete de ellos, los cuales abarcan en gran medida gran parte de las tareas que tenemos encomendadas:

CÓDIGO DEL INDICADOR	DENOMINACIÓN DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
I.[PC 02.11]-01	Adquisición directa	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)
I.[PC 02.12]-10	Contratación administrativa	Tiempo de ciclo (Expedientes de contratación)
I.[PC 02.12]-11	Contratación administrativa	Tiempo de ciclo (Ciclo de gestión de contratos no armonizados)
I.[PC 02.12]-12	Contratación administrativa	Incidencias en contratos
I.[PC 02.21]-13	Gestión de alta de bienes	Número de revisiones de los registros de alta.
I.[PC 02.22]-14	Traspaso y traslado de bienes	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)
I.[PC 02.23]-15	Gestión de baja de bienes	Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)

A continuación se incluye el cuadro de mando de los indicadores donde se recogen los datos esenciales de cada uno de ellos así como el resultado de sus mediciones, realizando un breve análisis de los mismos.



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	≥ 85%	93%	Trimestral	98,32
Tiempo de ciclo (Expedientes de contratación)	I.[PC 02.12]-10	≥ 80%	93%	Semestral	96,36
Tiempo de ciclo (Ciclo de gestión de contratos no armonizados)	I.[PC 02.12]-11	≥ 75%	90%	Semestral	97,67
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	≥ 80%	93%	Trimestral	99,59
Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos)	I.[PC 02.23]-15	≥ 80%	90%	Trimestral	100,00

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 2013 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 119 y 117 se han tramitado dentro de los cinco días laborables de plazo que marca el indicador, lo que equivale a un 98,32 % de grado de cumplimiento. La aplicación de recomendaciones a los responsables de las Unidades de Gasto en la tramitación de sus solicitudes realizada en ejercicios anteriores ha dado como resultado que en este ejercicio no se hayan retrasado algunos pedidos como consecuencia del cierre del ejercicio presupuestario.



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

2015	2016	2017	2018
100,00%	100,00%	98,67%	98,32%

La tendencia de estos años se ha ido consolidando, aunque ha tenido un mínimo descenso en este ejercicio. No obstante, y dado que han sido dos los únicos registros que no se han tramitado en el plazo fijado y, además, se conocen las causas de ese incumplimiento, no se considera oportuno realizar ninguna actuación de mejora.

El resultado general, por lo tanto, del proceso que se mide con este indicador es bastante satisfactorio, aun habiendo incrementado el objetivo a conseguir y, por lo tanto, dejamos constancia del buen hacer y compromiso de la persona encargada de su gestión.

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 satisfactorio aunque ligeramente inferior al año anterior y situándonos en un 96,36 % del total de contratos tramitados en el plazo fijado. Únicamente dos registros no han cumplido el plazo y esto se ha debido, fundamentalmente, al retraso en la emisión de los informes técnicos por parte del comité de asesores a la Mesa de Contratación y en el otro caso, debido también a retrasos en la emisión de informes jurídicos y de intervención. Los expedientes son el 2018/09 y el 2018/20.

Es de destacar también la evolución de la herramienta de la gestión para los expedientes de contratación y nuestra incorporación total a la Plataforma de Contratación del Sector Público.

La evolución de los últimos años es la siguiente:

2015	2016	2017	2018
100,00%	100,00%	100,00%	96,32%



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 2018 refleja un porcentaje del 97,67 %. De los 43 expedientes tramitados durante este período, 42 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.

La evolución de los últimos años es la siguiente:

2015	2016	2017	2018
90,32%	100,00%	100,00%	97,67%

2.4. Datos del indicador incidencias en contratos.

Durante este ejercicio de 2018 se han interpuesto dos recursos contra resoluciones de la Universidad de Jaén. En concreto son los siguientes expedientes los recurridos:

2017/27: Servicio de limpieza del Campus Científico-Tecnológico de Linares. Se interpuso un recurso especial en materia de contratación por parte de una empresa a la que no se le aceptó la justificación de su baja económica desproporcionada. El Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, órgano competente para la resolución del recurso, dio la razón a la Universidad y desestimó el recurso.

Expediente: EXO-2018/11: Obras de reparaciones varias en el Rectorado. Una empresa cuya valoración técnica no superó el umbral de calidad establecidos en los pliegos de condiciones, ha interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra la resolución de la adjudicación y al día de la fecha este recurso está pendiente de resolver.

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 243 solicitudes tramitadas en el año, 242 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 positivo, puesto que la incidencia de un único registro fuera de plazo no genera la necesidad de realizar ninguna actuación de mejora.

2015	2016	2017	2018
99,20%	100,00%	100,00%	99,59%

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 2018 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.

2015	2016	2017	2018
92,46	100,00%	99,19%	100,00%



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, aunque ha habido un ligerísimo descenso en algunos de ellos durante este ejercicio.

Tanto en el apartado de pedidos menores como de los procesos de inventario que no han obtenido un 100% de cumplimiento, no consideramos necesario realizar ninguna propuesta de mejora, puesto que han sido muy pocos registros los que no se han tramitado en plazo y, en el caso de los pedidos menores, estos registros están identificados y se conocen las causas que, en todo caso, son ajenas a nuestra Unidad.

En el apartado de la contratación sí consideramos necesario proponer algunas modificaciones en el sistema de indicadores y medición, puesto que la incorporación de dos nuevas personas responsables de los Servicios de Control Interno y de Asesoría Jurídica, con un importante grado de intervención e implicación en este proceso, requiere que se reajusten los dos indicadores que afectan al mismo.

Por consiguiente, podemos destacar que los resultados obtenidos son el 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 2018/tendencias.:

El Servicio de Contratación y Patrimonio viene realizando desde hace varios años encuestas post-servicio tanto a empresas licitadoras que participan en los procesos de contratación, como a las personas usuarias



de la propia Universidad que solicitan la tramitación de un contrato o colaboran en la elaboración de informes técnicos, etc.

1. La valoración global que se hace de la encuesta realizada a las empresas licitadoras es positiva, puesto que un 92,01% de las respuestas obtenidas se encuadra dentro de los niveles de satisfacción, y prácticamente el 80% en los niveles entre muy satisfecho y bastante satisfecho. Siguen obteniendo respuestas positivas las preguntas relacionadas con la calidad de la documentación necesaria para participar en los procesos de licitación, el tratamiento recibido y el tiempo de respuesta ante las consultas realizadas.

Los resultados en este apartado son ligeramente superiores a los del año anterior.

No obstante, hay que analizar también el porcentaje de respuestas que no han sido positivas y que se concretan en casi un 8% dentro de los niveles de insatisfacción, para lo que nos ayudará los comentarios o sugerencias realizados por diferentes empresas.

Asimismo, hay que analizar también la bajada considerable en cuanto a la tasa de respuesta obtenida este año, puesto que hemos pasado de más de un 60% en 2017 a un 36,12% en 2018.

En cuanto a la percepción sobre la mejora tenemos que decir que los resultados son prácticamente los mismos que la satisfacción global, puesto que el porcentaje de respuestas obtenidas se mueve en los niveles de satisfacción por encima del 92% y un 70% dentro de los niveles de muy satisfechos y bastante satisfechos, por lo que los resultados son muy similares al ejercicio de 2017.

En cualquier insistimos en que es necesario atender al porcentaje del casi 5% de respuestas que se consideran muy insatisfechos con los servicios que les prestamos.

2. También son positivos los resultados obtenidos de las encuestas que realizamos a las personas usuarias de la propia Universidad que solicitan la tramitación de expedientes de contratación o participan como asesores técnicos en la elaboración de informes. Más del 99% de las respuestas se encuadran en los intervalos de satisfacción, destacando que el 61,76% son respuestas de personas que se sitúan como muy satisfechas con nuestros servicios; y se destaca que el mayor número de respuestas positivas obtenidas lo han sido a la pregunta sobre la atención recibida por parte del personal del Servicio.

También es importante señalar que ha habido un incremento positivo de respuestas sobre la percepción de la mejora en la gestión de nuestros procesos respecto al año anterior, lo que también es valorable.

En el apartado de quejas y sugerencias, la mayor parte de las que se han presentado y que se han dirigido a nuestro Servicio han estado relacionadas con los servicios que prestan algunas empresas concesionarias, como las de cafetería o reprografía. En contestación a este hecho, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha dado siempre respuesta a tiempo a todas las quejas y sugerencias, trasladando las mismas a las empresas afectadas y solicitando una aclaración a las mismas, de forma que redunden en la solución de la incidencia o en una mejora en cuanto a la gestión.

En el apartado de felicitaciones, durante el ejercicio de 2018 se han recibido por escrito dos reconocimientos a nuestra Unidad por la buena labor realizada y, fundamentalmente, por el sentido institucional que procuramos asumir en nuestro trabajo diario, que entendemos como un instrumento al servicio del conjunto de la comunidad universitaria.



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 la encuestas post-servicio que se realiza por nuestra Unidad son publicados en la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio, concretamente en el apartado denominado "Transparencia": <https://www.ujaen.es/servicios/secontra/transparencia>

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 2019 mantener los resultados próximos al 90 % de satisfacción. Asimismo, nos proponemos incrementar la tasa de respuesta obtenida sobre todo de las empresas licitadoras.

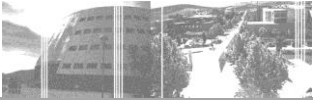
C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

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, a través de la firma digital de los documentos.

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 Contratación 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. También durante 2018 se ha iniciado el proceso de licitación electrónica, con la publicación de algunos expedientes que requieren la presentación electrónica de las ofertas por parte de las empresas licitadoras.

Entendemos, por consiguiente que estos avances están teniendo 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 casi absoluto del papel, estando digitalizada toda la documentación que se genera en estos procesos.

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 2018.

Código:		Naturaleza de la mejora:	Servicio
Proceso:	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio.		
Descripción:	Implantación de la Licitación Electrónica.		
Causa:	Exigencia de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.		
Objetivo:	Mediante la implantación de esta mejora se persigue incorporar a la Universidad de Jaén 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.		
Recursos:	Plataforma de Contratación del Sector Público- Talleres de formación en la plataforma.		
Responsable:	Jefe del Servicio.		
Previsión de resultados:	Los resultados están siendo satisfactorios, pero todavía seguimos trabajando para la total incorporación		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio 2018	Finalización: Junio 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Los resultados que se están obteniendo de nuestra incorporación a la licitación electrónica son positivos; no obstante, es una labor complicada y que requiere de una gran dedicación y esfuerzo para su total implantación.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:		Naturaleza de la mejora:	Servicio
Proceso:	PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario		
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio.		
Descripción:	Mejora de la página web del Servicio		
Causa:	Mejora que percibimos del análisis de las encuestas de satisfacción.		
Objetivo:	El objetivo de esta acción es mejorar los canales de comunicación no solo con las empresas licitadoras, sino también con las personas usuarias de nuestros servicios, poniendo a disposición los modelos y formularios necesarios para participar de la gestión de nuestros procesos.		
Recursos:	No son necesarios recursos adicionales.		



Responsable:	Jefe del Servicio.		
Previsión de resultados:	Se espera que la nueva página web mejore la percepción de nuestros usuarios.		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio 2018	Finalización: Junio 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Los resultados están siendo positivos, aunque se requiere de una actualización continua.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad del Servicio		7	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Modificar los Anexos de los Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares		
Causa para su implantación	Implantación de la licitación electrónica		
Objetivos de la mejora	El objetivo es facilitar a las empresas la cumplimentación de los diferentes anexos que solicitamos como parte de la documentación a presentar en los procedimientos de contratación		
Recursos previstos	No son necesarios recursos adicionales.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Modificar los modelos y formularios relacionados con el Inventario		
Causa para su implantación	Mejora de los documentos		



Objetivos de la mejora	El objetivo es que los modelos sean más accesibles y fáciles de cumplimentar y se puedan firmar, además, a través del portafirmas para incorporar la firma electrónica.
Recursos previstos	No son necesarios recursos adicionales.
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio
Previsión de Resultados	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.
Grado de prioridad	Media

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Generalizar el uso de la licitación electrónica		
Causa para su implantación	Implantación de la licitación electrónica		
Objetivos de la mejora	El objetivo que se persigue es la implantación de la licitación electrónica de forma generalizada para todos los expedientes de contratación, de forma que las empresas puedan realizar la presentación de sus ofertas a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.		
Recursos previstos	No son necesarios recursos adicionales.		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Se espera la implantación total de la licitación electrónica.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Utilización del nuevo módulo de gestión de inventario		
Causa para su implantación	Actualización del módulo de inventario de Universitas XXI-Económico		
Objetivos de la mejora	El objetivo es poner en marcha el nuevo módulo de Inventario que se propone a través de la herramienta Universitas XXI-Económico		
Recursos previstos	Será necesario realizar actividades formativas en el nuevo módulo		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
Previsión de Resultados	Esperamos poder iniciar la puesta en marcha de este módulo		
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

Proceso		Año	2019
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 2019*

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio
Naturaleza de la propuesta	Legislación
Proceso/s	Proceso PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario
Descripción	Sustituir la Ley asociada al código Leg.Ge.06. [PC 02]: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
Justificación/Objetivo	Norma derogada.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la contratación administrativa
Descripción	Descripción del indicador: Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).
Justificación/Objetivo	Ajustar la medición del indicador a los plazos cuya responsabilidad es del Servicio de Contratación y Patrimonio con objeto de obtener información más real sobre nuestra participación en el proceso.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 02.12 Gestión de la contratación administrativa
Descripción	Descripción del indicador: Tiempo de ciclo (gestión de expedientes armonizados).
Justificación/Objetivo	Cambiar la formulación de este indicador para medir el tiempo de ciclo de los expedientes simplificados con el objetivo de obtener información sobre los plazos de tramitación de estos expedientes que serán los más utilizados por la Universidad de Jaén.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio
Naturaleza de la propuesta	Modificación del diagrama de flujo
Proceso/s	PC 02.12 Contratación administrativa
Descripción	Cambio en los diagramas de flujo para los contratos mayores.

**Justificación/Objetivo**

Este cambio se justifica en la necesidad de modificar el diagrama de flujos de los contratos mayores para ajustarlo a los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.

Unidad	Servicio de Contratación y Patrimonio
Naturaleza de la propuesta	Formatos
Proceso/s	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario
Descripción	Adaptación de varios formatos del proceso
Justificación/Objetivo	Se modifican y adaptan varios formatos del proceso para facilitar su cumplimentación e incorporar un apartado para la firma electrónica de los mismos,

***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.

El año 2018 ha supuesto un hito importante en el ámbito de la contratación pública con la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y la regulación de nuevos sistemas de adjudicación de contratos que han requerido la adaptación y reajustes de algunos procedimientos. Una de las exigencias primordiales de este acontecimiento ha sido el inicio de la licitación electrónica como proceso obligatorio para todas las administraciones públicas y, por consiguiente, también para la Universidad de Jaén. Nuestro uso habitual del gestor de contenidos de Universitas XXI-Económico y la herramienta Contratación y Compras nos ha permitido una familiarización con los documentos electrónicos y con la configuración de expedientes casi electrónicos. Esto sumado al uso también generalizado de la Plataforma de Contratación del Sector Público nos ha ayudado a iniciar esta transición de forma más pacífica. No obstante, es un proceso que requiere de cierto tiempo para un amplio conocimiento por parte del personal del Servicio que se dedica a estas tareas, fundamentalmente la Sección de Contratación y Adquisiciones.

También ha supuesto un reto importante asumir los requerimientos de la Ley de Contratos del Sector Público en el ámbito de los contratos menores, y que han requerido y, aun a día de hoy, siguen requiriendo un gran esfuerzo por parte de los Servicios del Área Económica para dar cumplimiento a tales exigencias. Bajo la coordinación del Servicio de Asuntos Económicos, se está trabajando, junto con la Oficina de Cooperación Universitaria, en adaptar la herramienta de Universitas XXI-Económico, Contratos Menores, a los requerimientos legales, intentando ajustarla al modelo de gestión de pedidos de la Universidad, con objeto de facilitar su manejo por parte de las personas responsables de la ejecución del gasto. Este es un proyecto que se inició durante 2018 y que sigue abierto al día de hoy.



En el ámbito de la gestión patrimonial, los procesos clave que se tramitan por parte de esta Sección del Servicio se han consolidado con el tiempo a través, sobre todo, de la incorporación de los procesos telematizados de baja de bienes en inventario y traspaso y traslado de bienes. No obstante nos proponemos para el ciclo de gestión de 2019 abordar la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitas XXI con objeto de mejorar los procesos del inventario y generalizar su uso por parte de otras Unidades de la Universidad.

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.

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE INDICADORES:

INDICADOR ACTUAL

I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).		
FORMULACIÓN:	Número de contratos enviados al DOUE/BOE o solicitada oferta en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la solicitud del expediente de contratación * 100/ Número total de contratos.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>=93%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Tiempo transcurrido para el envío del anuncio en contratos abiertos o solicitar ofertas en negociados.		
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2010		

INDICADOR QUE SE PROPONE

I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).		
FORMULACIÓN:	Número de contratos enviados a la firma del Órgano de Contratación para la aprobación de la Resolución de inicio en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la solicitud del expediente de contratación * 100/ Número total de contratos.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>=95%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Responsable seguimiento:	Gerencia



Observaciones: Tiempo transcurrido para el envío del documento Resolución de Inicio al Órgano de Contratación.

CONTROL	Código de versión: 05
Medición desde:	2019

INDICADOR ACTUAL

I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (ciclo de gestión de contratos no armonizados).		
FORMULACIÓN:	Número de contratos no SARA formalizados dentro del plazo de 130 días laborables desde la recepción de la solicitud del expediente de contratación*100 / Número total de contratos no SARA tramitados.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=90%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Tiempo transcurrido para la formalización de contratos.		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2013		

INDICADOR QUE SE PROPONE

I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (gestión de contratos tramitados por procedimiento abierto).		
FORMULACIÓN:	Número de contratos tramitados por procedimiento abierto que se han formalizado dentro del plazo de 120 días laborables desde la recepción de la solicitud del expediente de contratación*100 / Número total de contratos abiertos tramitados.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=90%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Responsable seguimiento:	Gerencia

Observaciones: Tiempo transcurrido para la formalización de contratos tramitados por procedimiento abierto.

CONTROL	Código de versión: 03
Medición desde:	2019

Además de lo anterior proponemos incrementar el valor objetivo en el resto de indicadores, concretamente en los siguientes:

- I.[PC 02.11]-01: Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados) Nuevo valor objetivo: 95%
- I.[PC 02.22]-14: Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes). Nuevo valor objetivo 95%
- I.[PC 02.23]-15: Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos): Nuevo valor objetivo 95%

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL DIAGRAMA DEL PROCESO PC 02.12 GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA (Contratos Mayores).

Se adjuntan archivos en formato Visio que contienen el diagrama de flujo del procedimiento de contratación mayor en el que se han modificado algunos apartados del mismo, con objeto de adaptarlo a los términos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.