



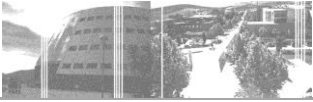
# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## 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. 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]-02	Porcentaje de expedientes tramitados en plazo	Trimestral	UAOG	99,25	99,82	99,65	100,00	99,46%	>=95%	100	Cumplido
PC02	I.[PC 02.11]-03	Porcentaje de expedientes económicos sin errores.	Trimestral	UAOG	99,81	99,95	99,57	100,00	99,92%	>=95%	100	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
<a href="#">EG-03-PC02</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,7	37,21	47,92	55,32	62,79	4,21	3,81	3,95	4,36	3,92	4	3,62	3,95	4,22	3,87

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.

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2018/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 envían 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: 31/12/2018

Valor obtenido: 100,00%

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

1er Trimestre: 100,00 %.

2º Trimestre: 100,00 %.

3er Trimestre: 100,00 %.

4º Trimestre: 100,00 %.

Durante este año 2018 no se ha registrado ningún retraso en la tramitación de los pedidos de la Unidad.

Si se consideran los valores absolutos, observamos que han sido 2.824 expedientes tramitados sin modificación presupuestaria, de los cuales no se ha producido ningún retraso en su tramitación. Un detalle también a considerar es el incremento que se ha producido en el número de expedientes con respecto al año anterior en un 16,41%. No se cree necesario el cambio de ningún parámetro correspondiente a este indicador.

Comparando este indicador con el valor anual entre los años 2010 a 2017, obtenemos 90,24%, 91,16%, 97,81%, 99,25%, 99,82, 99,65, 100,00 y 99,46% respectivamente, queda de manifiesto el gran esfuerzo que se realiza en la Unidad en mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios cada año.

Se plantea incrementar el valor el objetivo a 97%

**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: 30/12/2018

Valor obtenido: 100,00 %

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

1er Trimestre: 100,00 %.

2º Trimestre: 100,00 %.

3er Trimestre: 100,00 %.

4º Trimestre: 100,00 %.

El análisis de los resultados obtenidos en la medición demuestra el alto grado de eficiencia en la tramitación de los expedientes económicos pues no han tenido que ser devueltos a la unidad de origen al no registrarse errores. No se ha producido, por tanto, ninguna devolución de los 3.007 expedientes tramitados, habiéndose producido incluso un aumento del 23,39% en el número de estos expedientes con respecto al 2017.

Al comparar estos resultados con los obtenidos en los años anteriores se observa que entre los años 2010 a 2017 obtenemos 98,24%, 97,14%, 98,71%, 99,81%, 99,95%, 99,57%, 100,00% y 99,92 respectivamente, lo que denota una estabilidad en el trabajo.

Se plantea incrementar el valor el objetivo a 97%.



## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

### ENCUESTA GENERAL: EG03PC02PC06

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, como ya se viene realizando desde hace varios ciclos de gestión, para no saturar a nuestros grupos de interés con distintas encuestas, lanzamos una única encuesta general que abarca a los procesos PC02 de Gestión de las Adquisiciones y del Inventario y PC de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. En este sentido, los índices de satisfacción global en la prestación de los servicios y la satisfacción global en las mejoras percibidas por los usuarios, son los mismos para ambos procesos.

La encuesta se envió en una única oleada a un total de 120 usuarios/clientes de la unidad. Según los parámetros técnicos establecidos, el número mínimo de respuestas para que el resultado sea representativo, sería de 43 encuestas. En este sentido, el número de encuestas recibidas ha sido de tan sólo 27, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en el 22,5%. Si bien los resultados obtenidos no son representativos, se analizan en el presente informe los resultados y tendencias de acuerdo a las tasas reales.

Así las cosas, pese a ser una tasa de respuesta que no satisface el mínimo para tener datos representativos, ha experimentado una subida porcentual con respecto a la tasa de respuesta del ciclo anterior del 5.73%. En este sentido se hace una valoración positiva de la incidencia en la concienciación de los usuarios sobre la importancia de la realización de la encuesta. Esta tendencia se mantiene con respecto al ciclo de 2016 y supone un incremento porcentual comparativo con el incremento de 2016 a 2017 de más del doble.

La encuesta EG03PC02PC06 cuenta con tres grandes bloques. Concretamente, el primero de ellos, compuesto por cinco ítems, recaba el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los procesos y trámites de gestión de adquisiciones de bienes/servicios. En este sentido, el nivel de satisfacción global de los usuarios se encuentra en el 87.4%, con un valor medio de 3.89, contándose con un índice de insatisfacción del 12.96%. Este valor supone un decremento con respecto al ciclo anterior en el que el grado de satisfacción se situaba en el 93.5%, con un valor medio de 4.18, lo que supone, además, el incumplimiento del objetivo de “sostener el 90% de satisfacción” establecido. Si bien cabe destacar los ítems 1.1 de Precisión en el Servicio y 1.2 de Adecuación del servicio a sus necesidades, cuyo porcentaje de satisfacción se sitúa en el 100 y 90.91% respectivamente, el resto de ítems, sobre rapidez y agilidad, capacidad de respuesta ante imprevistos y el conocimiento y profesionalidad del personal, se sitúan por debajo del valor objetivo.

El segundo y tercer bloque de la encuesta están relacionados con el proceso clave PC06 de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Concretamente los ítems 2.1 al 2.5 miden la valoración de la satisfacción con respecto a la atención recibida por el personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno cuando se ha realizado alguna consulta o solicitado información.

En este sentido, el valor medio de satisfacción de este bloque se ha situado en el 92.5%, cumpliéndose el valor objetivo establecido del 90%. Si bien cabe destacar el valor del ítem 2.1, referente a la agilidad en la respuesta, que se sitúa por debajo, concretamente en el 88%. En este sentido, pese a ser un nivel alto y encontrarse muy próximo al valor objetivo, la reciente incorporación de personal y la aclimatación al puesto y normativa a manejar, puede haber supuesto este resultado.

Con respecto al tercer bloque, que mide el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las páginas web de la Unidad y de los Órganos de Gobierno que dependen de la Unidad, el nivel de satisfacción medio se ha situado en el ciclo de gestión de 2018 en el 79.79%, no cumpliéndose el valor objetivo establecido. En este sentido, desde la unidad, se ha incidido en la actualización de los conocimientos TIC del personal en relación al nuevo gestor de contenidos institucional, para actualizar cada uno de los micro sitios de acuerdo a las necesidades normativas y de información de los usuarios.

#### CONCLUSIONES:



Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno se mantiene firmemente la apuesta por mantener en el futuro el valor objetivo y se confía en una mejora de estos porcentajes. Asimismo, se achaca este descenso al alto nivel de rotación del personal en distintos puestos de trabajo, circunstancia que se ha paliado a lo largo del año, así como a los distintos cambios normativos y los denominados “ladrones de tiempo” que hacen que la gestión diaria se vea, en muchos momentos de la jornada, comprometida al tener que atender demandas de información constantes.

En este sentido, el compromiso de la unidad de “sostener el grado de satisfacción” pese a no verse cumplido en el ciclo de gestión de 2018, será trabajado en el ciclo de gestión de 2019 para su consecución. 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 2018 era intentar aumentar la tasa de respuesta de las encuestas, objetivo que se ha visto cumplido, aunque no en la medida esperada que permita tener datos representativos.

Con respecto al compromiso contraído por la unidad para tratar de disminuir el valor “No Sabe/No contesta” en referencia a todos los ítems de las encuestas, compromiso que se alinea especialmente con la capacidad informativa de la unidad sobre sus procesos a sus clientes, los mismos se han visto incrementados notoriamente con respecto al ciclo anterior, lo que sugiere una profunda revisión de los ítems de la encuesta, así como de la capacidad comunicativa de la carta de servicios de la unidad. En este sentido, desde la Unidad se continuará trabajando en este objetivo.

En base a todo lo expuesto la unidad se compromete a reponer el porcentaje de satisfacción a su valor objetivo. Asimismo, la Unidad continuará trabajando en la segmentación de los clientes a los que se dirige la encuesta a fin de obtener una mejor tasa de participación.

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

La unidad ha publicado los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio en su página web.

### 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.

Código encuesta	Unidad	Satisfacción global sobre el servicio prestado					
		% Satisfacción		Desviaciones 2018-2017	Consecución de objetivo	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora
		2017	2018				
EG-03-PC02PC06	UAOG	100	83,33	(16,67)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% Valor objetivo: 88,33	Modificación de la propuesta de objetivo de mejora

### 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).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso ha mejorado pues se mantienen los resultados de los indicadores del ciclo anterior, por lo que hemos propuesto modificarlos al alza. Consideramos que con las mejoras implantadas y las recomendaciones de auditoría nuestra gestión ha mejorado aunque esto no se ha visto reflejado en las encuestas. Estamos preocupados por la satisfacción de nuestros usuarios, pues aunque hemos conseguido que se incremente la tasa de respuesta, no es suficientemente significativa para realizar un análisis profundo. Además el aumento del valor “No Sabe/No contesta”, un 20% en referencia a todos los ítems no lleva a comprometernos a una revisión de los ítem para el próximo ciclo.



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

<b>Código:</b>	20-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Copias de seguridad
<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.		
<b>Causa:</b>	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad		
<b>Recursos:</b>	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo		
<b>Responsable:</b>	Equipo de Calidad de la UAOG.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.		
<b>Prioridad:</b>	Baja		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Oct-18	<b>Finalización:</b> Dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha desarrollado completamente la mejora en Servicio Jurídico y en Secretaría General instalando un NAS que automatiza las copias de seguridad.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

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

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.**

Unidad	UAOG	Año	2019
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 Acción de gestión de riesgos/oportunidades, pendiente del ciclo anterior.		
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		

Unidad	UAOG	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-03 a >=97%.		
Causa para su implantación	Recomendación de Auditoría Anual Ciclo 2018.		
Objetivos de la mejora	Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	UAOG	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario		
Descripción de la mejora	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-04 a >=97%.		
Causa para su implantación	Recomendación de Auditoría Anual Ciclo 2018.		
Objetivos de la mejora	Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	UAOG	Año	2019
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	Revisión de los ítem de la encuesta EG03PC02PC06		
Causa para su implantación	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad.		
Objetivos de la mejora	Obtener la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes y detectar áreas de mejora.		

Recursos previstos	
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG
Previsión de Resultados	Evaluación mediante resultados de la encuesta
Grado de prioridad	Baja

## 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	UAOG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	I.[PC 02.11]-03
Descripción	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-03 a >=97%.
Justificación/Objetivo	Las desviaciones positivas conseguidas implican las necesidad de incrementar el valor objetivo

Unidad	UAOG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	I.[PC 02.11]-04
Descripción	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-04 a >=97%.
Justificación/Objetivo	Las desviaciones positivas conseguidas implican las necesidad de incrementar el valor objetivo

\*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.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso ha mejorado pues se mantienen los resultados de los indicadores del ciclo anterior, por lo que hemos propuesto modificarlos al alza. Consideramos que con las mejoras implantadas y las recomendaciones de auditoría nuestra gestión ha mejorado aunque esto no se ha visto reflejado en las encuestas. Estamos preocupados por la satisfacción de nuestros usuarios, pues aunque hemos conseguido que se incremente la tasa de respuesta, no es suficientemente significativa para realizar un análisis profundo. Además el aumento del valor "No Sabe/No contesta", un 20% en referencia a todos los ítems no lleva a comprometernos a una revisión de los ítem para el próximo ciclo.