



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Antonio J. Porcuna Contreras	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 21 de febrero de 2019	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC02	I.[PC 02.11]-01	Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados)	Trimestral	SCPA	100,00	100,00	98,67	98,32	>=95%	99,67%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-10	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	Semestral	SCPA	100,00	100,00	100,00	96,36	>=95%	96,88%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.12]-11	Tiempo de ciclo (gestión de contratos tramitados por procedimiento abierto).	Semestral	SCPA	90,32	100,00	100,00	97,67	>=90%	80,00%	Incumplido
PC02	I.[PC 02.12]-12	Incidenias en contratos.	Semestral	SCPA	--	--	--	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	Semestral	SCPA	2	2	2	2	2	2	Cumplido

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
PC02	I.[PC 02.22]-14	Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes)	Trimestral	SCPA	99,20	100,00	100,00	99,59	>=95%	99,21%	Cumplido
PC02	I.[PC 02.23]-15	Tiempo de ciclo baja de bienes y derechos).	Trimestral	SCPA	92,46	100,00	99,10	100,00	>=95%	100,00%	Cumplido



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

La unidad no dispone de encuestas generales

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

Código de encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
<a href="#">EP-03-PC02</a>	SCPA	51,72%	4,24	4,34	60,80%	4,07	4,09	36,12%	4,09	4,1	22,56%	4,17	4,09
<a href="#">EP-04-PC02</a>	SCPA	55,26%	4,33	4,32	96,97%	4,47	4,46	49,28%	4,55	4,48	40,58%	4,56	4,62

Pulse para acceder al informe detallado

## 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
SCPA	PC02	75	100%	0,82	4	100%-	0,77-	-

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

No procede

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

No procede

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SCPA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

**Indicador: I.[PC 02.11]-01: Tiempo de ciclo (pedidos menores centralizados).** Este indicador mide el plazo de tiempo que transcurre desde la recepción del informe de necesidad en el Servicio de Contratación y Patrimonio y la realización del pedido a la empresa proveedora. Este proceso se realiza para la tramitación de pedidos de forma centralizada a diferentes Unidades de la Universidad. Los resultados obtenidos en los últimos años denotan que hay un proceso consolidado, ágil y eficiente como así se evidencia por el cumplimiento de los objetivos años tras año, como así ha ocurrido también en el ciclo de 2019.

**Indicador: I.[PC 02.12]-10:Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).** Mediante este indicador tratamos de medir las actuaciones concretas del Servicio a la hora de iniciar los expedientes de contratación, puesto que tiene en cuenta el plazo transcurrido desde la solicitud del expediente por parte de las Unidades promotoras, hasta que se envía la Resolución del inicio a la firma del Órgano de Contratación. Aunque en este ciclo también se ha cumplido el valor objetivo en la medición final, no fue así en el primer semestre, en el que dos expedientes no cumplieron dicho objetivo; no obstante, la desviación fue mínima y no se consideró oportuno plantear ninguna acción.

**Indicador: I.[PC 02.12]-11:Tiempo de ciclo (gestión de contratos tramitados por procedimiento abierto).** Con este indicador medimos el ciclo completo de un expediente de contratación, es decir, desde que se recibe en el Servicio la solicitud del expediente hasta la formalización del contrato. Es un indicador ambicioso porque va a medir la actuación de diferentes Unidades que intervienen en el proceso: Contratación y Patrimonio, Control Interno, Asesoría Jurídica, Comisiones de valoración, etc. En este ciclo de 2019 no se ha cumplido el valor objetivo previsto para el indicador (90%), puesto que únicamente se ha alcanzado el 80% como resultado global de los dos semestres de medición. Las causas del incumplimiento están totalmente identificadas y se concretan en cuatro expedientes. El retraso se debe fundamentalmente a la tardanza en la elaboración de informes técnicos por parte de las comisiones de valoración y en la complejidad de realizar los cálculos de los criterios de adjudicación en algunos contratos. Asimismo, es de destacar que la aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y la licitación electrónica han supuesto en algunas ocasiones dificultades importantes para el cumplimiento de los plazos previstos durante algunas fases de la tramitación. No obstante, de momento no se considera establecer ninguna acción concreta para evitar este incumplimiento en el futuro, salvo la de estudiar la posibilidad de establecer unos plazos concretos para la elaboración de informes técnicos por parte de las comisiones de valoración.

**Indicador: I.[PC 02.12]-12:Incidencias en contratos.** Un aspecto importante en el ámbito de la contratación administrativa viene determinado por el número de recursos y reclamaciones que las empresas licitadoras interponen contra actos y resoluciones dictados durante el proceso de licitación y adjudicación. En concreto mediante este indicador realizamos un seguimiento de los diferentes recursos que se presentan en la Universidad, sus causas y el resultado de los mismos. Durante el año 2019 se han interpuesto dos recursos: uno de reposición ante el Órgano de Contratación contra una resolución por la imposición de penalidades a una empresa por incumplimiento del plazo de ejecución; este recurso fue estimado parcialmente, pero no evitó la imposición de las citadas penalidades. Otra empresa presentó un recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía contra la resolución de adjudicación de un contrato de obras, pero finalmente fue retirado por la propia empresa y, por consiguiente, no prosperó.

**Indicador: 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.** El proceso de inventario de bienes y derechos constituye un elemento fundamental en la Universidad y tiene un doble objetivo: por un lado, conlleva el control y seguimiento de los bienes que se registran y forman parte del inventario y, por otro, sirve de soporte a la contabilidad patrimonial de los activos de la institución. Y uno de los aspectos necesarios en este proceso es conciliar los registros inventariados con los gastos imputados en el presupuesto en el capítulo de inversiones. Con este indicador se realizan controles parciales y seguimiento de posibles desviaciones en el registro de los justificantes de gasto que faciliten y preparen el cierre del inventario al final del ejercicio presupuestario. Las actuaciones se realizan de forma coordinada entre el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y el Servicio de



Contratación y Patrimonio y las dos revisiones anuales previstas se vienen efectuando, dando así debido cumplimiento al indicador.

**Indicador: I.[PC 02.22]-14: Tiempo de ciclo (traspaso y traslado de bienes).** El resultado obtenido en este indicador, un año más (99,21%) evidencia que el proceso que se realiza para el traspaso y traslado de bienes es un proceso ágil y totalmente consolidado, que supera el valor objetivo definido para el mismo. No obstante, durante este ejercicio se ha tenido que modificar la forma de tramitación del proceso, debido a unos cambios en la plataforma de administración electrónica que han impedido que pudiera hacerse bajo este sistema. Provisionalmente se está utilizando el correo electrónico como medio de comunicación de las solicitudes de traspaso y traslado, pero en todo caso los plazos de respuesta no se han visto afectados. La implantación del nuevo módulo de inventario nos va a permitir estudiar una alternativa para la tramitación de este proceso mediante el uso de Universitas XXI-Económico.

**Indicador: I.[PC 02.23]-15:Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos).** Al igual que el indicador referido en el apartado anterior, este forma parte del proceso de gestión del inventario en la Universidad, midiendo en este caso, el plazo transcurrido desde la solicitud de una baja de bienes o derechos, hasta su registro definitivo en el módulo de inventario de Universitas XXI-Económico. El resultado obtenido ha sido del 100% de cumplimiento del plazo para todas las solicitudes tramitadas por las diferentes Unidades Administrativas, por lo que la tendencia de los últimos años se mantiene también durante este ciclo de gestión de 2019.

A modo de conclusión, indicamos que la tendencia en cuanto al cumplimiento de los objetivos previstos para los indicadores establecidos en el proceso PC 02 de nuestra Unidad es positiva y se mantiene en niveles similares durante los últimos años, exceptuando el indicador que mide el tiempo de ciclo de un expediente de contratación, que ha visto rebajado el porcentaje de cumplimiento respecto a otros años. Las causas se han especificado anteriormente y esperamos que con la experiencia de aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y con la incorporación de una nueva persona al Servicio como Asesor Técnico de Contratación, podamos cumplir adecuadamente los objetivos previstos.

## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

### 1. Encuestas de satisfacción.

Desde hace varios años y con el objetivo de conocer de primera mano la percepción sobre los servicios que prestamos tanto a empresas licitadoras como a clientes internos de la propia Universidad que promueven o participan en los procesos de contratación administrativa, venimos realizando periódicamente encuestas post-servicio.

En concreto tenemos dos modelos de encuestas diferenciadas:

Código: EP-03-PC02 (G2- Empresas licitadoras): Mediante esta encuesta tratamos de conocer cuál es la opinión de las empresas que licitan y presentan ofertas en los procedimientos de contratación que pone en marcha la Universidad y que pretende recabar información sobre las facilidades o dificultades para participar en dichos procesos, el tiempo en resolver dudas y atención recibida, así como la claridad y accesibilidad de la documentación puesta a su disposición. Durante este ciclo destacamos la escasa respuesta que ha habido por parte de las empresas. Concretamente se han enviado 164 encuestas a otras tantas empresas y únicamente han contestado 37, lo que supone un 22,56 % de tasa de respuesta. El esfuerzo que se ha realizado por parte de las personas encargadas de obtener la información y enviar las encuestas a las empresas no se ha visto reflejado en el resultado respecto al número de respuestas obtenidos. Si es de destacar que los resultados se pueden calificar como muy positivos, puesto que el nivel de satisfacción es bastante elevado, concretamente superior al 96%, lo que consolida la tendencia de los últimos años en este apartado. Asimismo, de los comentarios y sugerencias propuestos se califica como muy bueno el servicio para las empresas, calificándonos como grandes profesionales, proactivos y atentos; únicamente se han indicado algunas incidencias con el programa de facturación electrónica, circunstancia esta, ajena a nuestro Servicio.

No obstante, tenemos que analizar las respuestas menos positivas en algunos apartados de la encuesta con objeto de seguir mejorando y facilitando que las empresas puedan participar en los procesos de contratación de la Universidad.



Código: EP-04-PC02 (G3-Personas usuarias): La tasa de respuesta obtenida en la encuesta enviada a las personas de la propia Universidad que han promovido la tramitación de contratos o que han participado como comisiones de valoración es bastante más alta que el de las empresas; concretamente en este ciclo de 2019 ha sido del 40,58%. Se enviaron 69 encuestas, de las cuales se han recibido 28 respuestas. Destacamos el elevado grado de satisfacción de estas personas, puesto que el resultado global dentro de los niveles de satisfacción ha sido del 100%, con una media de 4,63 puntos sobre 5. Asimismo, creemos necesario resaltar que todas las respuestas a las diferentes preguntas que se realizan se han encuadrado en los intervalos de bastante satisfecho o muy satisfecho y solo una se incluye dentro del apartado algo satisfecho. La facilidad ofrecida para la realización de los distintos trámites, el tiempo de respuesta y, sobre todo, la atención prestada a estas personas nos permite catalogar el servicio prestado como muy bueno, como así se ha reflejado también en los comentarios y sugerencias realizadas en la encuesta. A pesar de ello analizaremos en profundidad una sugerencia presentada sobre la preparación de modelos de documentos, plantillas, etc., que faciliten la elaboración de pliegos para la licitación de contratos.

## 2. Quejas y sugerencias.

Aunque se han derivado a nuestro Servicio numerosas quejas este año, prácticamente todas ellas han estado relacionadas con servicios que la Universidad mantiene externalizados a través de empresas concesionarias y no con servicios que presta como propios nuestra Unidad. La mayor parte de las quejas han sido presentadas por estudiantes y personal de la propia Universidad relacionadas con los servicios de comedor y cafetería. A todas ellas, se las ha dado respuesta en tiempo y forma y han sido trasladadas a las empresas con objeto de que se adoptaran medidas tendentes a solucionarlas. Además, en varias ocasiones se han mantenido reuniones con las personas responsables de los comedores para ponerles de manifiesto estas quejas y sugerencias y hacerles llegar las iniciativas de la Universidad, concretamente de la Gerencia como Órgano de Contratación y máximo responsable de los servicios externalizados.

## 3. Felicitaciones.

No se han recibido notificaciones por escrito, aunque sí algunas verbales y de manera informal por parte de algunas personas miembros del Equipo de Dirección de la Universidad y también de algunas empresas proveedoras.

### B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por el Servicio/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 2020 mantener los resultados para los dos grupos de encuestas. Por otra parte, nos proponemos durante este año la realización de un grupo focal con empresas licitadoras, de forma que podamos paliar la baja tasa de respuesta obtenida y a través del mismo podamos conocer directamente y de primera mano las necesidades de este importante grupo de interés para nuestro Servicio.





### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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 estos procesos transversales 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 administrativa, el uso generalizado y 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 2019 se ha consolidado el proceso de licitación electrónica, al tramitarse prácticamente todos los expedientes por esta vía y permitir la presentación electrónica de las ofertas por parte de las empresas.

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 95 por ciento.

En cuanto al inventario destacamos que durante este año se ha llevado a cabo la implantación del nuevo módulo de inventario de Universidades XXI-Económico, lo que ha supuesto un importante esfuerzo para el personal del Servicio. Esta migración se ha realizado en base a un proyecto conjunto que contempla tanto la implantación del propio módulo como la elaboración de una nueva normativa de inventario adaptada a la realidad y nuevas necesidades de la Universidad.

#### **C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.**

En este apartado debemos destacar el nivel de colaboración tanto con la Unidades de Apoyo a Órganos de Gobierno y la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, así como con los otros Servicios del Área Económica: Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos y el Servicio de Control Interno, para identificar el mapa de riesgos y oportunidades en los procesos PC 01 y PC 02 e intentar establecer oportunidades de mejora encaminadas a minimizar los riesgos y aprovechar las fortalezas en beneficio de las personas usuarias de los servicios que prestamos.

En esta línea nos proponemos trabajar durante el próximo ciclo de gestión de forma coordinada con objeto de homogenizar la gestión en algunos procesos que compartimos, como es el caso de la gestión de contratos menores, analizando y comparando el mapa de procesos, indicadores, legislación aplicable, instrucciones técnicas, etc., analizar y estudiar la viabilidad de la implantación de herramientas informáticas que permitan dar respuesta a las demandas de información y documentación solicitadas por organismos financiadores de subvenciones, proyectos de investigación, etc., cada vez más frecuentes y exigentes.

A continuación, se muestra el mapa de riesgos elaborado entre los Servicios del Área Económica y Patrimonial y el Servicio de Control Interno actualizado a la fecha del informe anual de seguimiento.


**MAPA RIESGOS PC01 Y PC02 (19/20). Análisis de efectos/impacto/consecuencias  
y probabilidad (Febrero 2020).**

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD	PROCEDENCIA	PROBABILIDAD OCURRENCIA (%)	GRAVEDAD CONSECUENCIAS (%)	
Incumplimiento del plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas y del período medio de pago	Análisis partes interesadas	40	40	
Dependencia del proveedor del sistema de gestión	Análisis DAFO	10	100	
Incumplimiento de los requerimientos en la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores.	Análisis DAFO	40	60	<b>PROPUESTA MEJORA</b>
Implantación del teletrabajo	Análisis DAFO	40	60	
Cambios normativos	Análisis DAFO	20	60	
Rotación del personal	Análisis DAFO	25	50	
Incumplimiento del plazo de fiscalización	Análisis partes interesadas	40	75	<b>PROPUESTA MEJORA</b>
Ineficacia en la gestión por la falta de estabilidad, lentitud y carencias del sistema informático de gestión	Análisis DAFO	75	75	<b>EVITAR</b>
Áreas de gestión con insuficiente fiscalización interna	Análisis DAFO	50	50	<b>EVITAR</b>

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.**

<b>Código:</b>	SCPA-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Modificar los Anexos de los Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares		
<b>Causa para su implantación:</b>	Implantación de la licitación electrónica		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	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		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Para llevar a cabo esta mejora se están realizando las siguientes actuaciones: 1º Revisión de los Anexos disponibles en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y su adaptación a los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público. 2º Incorporar estos anexos en la configuración de sobres electrónicos que se utilizarán por las		



empresas licitadoras para presentar ofertas electrónicas en los procesos de contratación. 3º Queda por hacer una reformulación de los Anexos para incorporar algunos de ellos dentro de uno general, denominado Declaración Responsable, con objeto de simplificar la presentación de documentación a las empresas.			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>		No es necesario	
<b>Desarrollo temporal:</b>		<b>Inicio:</b> Enero 2019	<b>Finalización:</b> Diciembre 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>		Implantada. Los impresos necesarios para participar en los procedimientos de contratación de la UJA han sido revisados y actualizados y se ponen a disposición de las empresas licitadoras cuando se configuran los sobres electrónicos para la presentación de ofertas.	
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			
<b>Código:</b>	SCPA-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Modificar los modelos y formularios relacionados con el Inventario		
<b>Causa para su implantación:</b>	Mejora de los documentos		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	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.		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.		
<b>Grado de prioridad: (4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Con la implantación del nuevo módulo de inventario se va a realizar un análisis en su conjunto de los procedimientos que se integran en el proceso de inventario y ver la posibilidad de descentralizar algunas actuaciones que se vienen haciendo por los Servicios del Área Económica y Patrimonial. No obstante, de forma provisional hasta que se decida definitivamente la operatividad del nuevo módulo en colaboración con el Servicio de Informática se ha elaborado un formulario en la nube que facilita su presentación y seguimiento. <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjwnWc4L05JNgJafddDOSoqDgO3kXre6du76TDEA5o_ViGb/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjwnWc4L05JNgJafddDOSoqDgO3kXre6du76TDEA5o_ViGb/viewform</a>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>		No es necesario	



<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Agosto 2019	<b>Finalización:</b>	Junio 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	En proceso. Actualmente y debido a que los procesos relacionados con el inventario no están disponibles a través del portal de la administración electrónica, se elaboró un formulario en la nube por parte del Servicio de Informática. No obstante, este formulario no ha dado los resultados obtenidos por su complejidad y se ha dejado de utilizar. Provisionalmente se está utilizando el correo electrónico como medio de comunicación para la solicitudes de los procesos relacionados con el inventario.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				

<b>Código:</b>	SCPA-03-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Generalizar el uso de la licitación electrónica			
<b>Causa para su implantación:</b>	Implantación de la licitación electrónica			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	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.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales.			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera la implantación total de la licitación electrónica.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Desde principios de año hemos venido trabajando con la Plataforma de Contratación del Sector Público para promover la licitación electrónica y conseguir que todas las empresas licitadoras puedan presentar sus ofertas de forma electrónica. Salvo algunos expedientes que se han tramitado de forma tradicional, prácticamente todos los contratos han contemplado la obligatoriedad de licitación electrónica por lo que podemos dar por implantada su aplicación.			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Implantada. Prácticamente todos los expediente del ejercicio 2019 se han tramitado de forma electrónica.			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Enero 2019	<b>Finalización:</b>	Diciembre 2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	Implantada. Prácticamente todos los expedientes del ejercicio 2019 se han tramitado de forma electrónica.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				

<b>Código:</b>	SCPA-04-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora	
----------------	--------------	-------------------------------------	-----------------------	--



<b>Proceso:</b>	PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Servicios del Área Económica y Patrimonial, Control Interno y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Centros e Institutos de Investigación. Servicio de Informática.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación del nuevo módulo de gestión de inventario		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualización del módulo de inventario de Universitas XXI-Económico		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	El objetivo es poner en marcha el nuevo módulo de Inventario que se propone a través de la herramienta Universitas XXI-Económico		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Para su implantación se utilizarán recursos propios y se contará con el apoyo de la empresa Universitas XXI Soluciones Tecnológicas, que ha desarrollado el módulo.		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Esperamos poder iniciar la implantación de este módulo durante el ejercicio de 2019		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>Con motivo de la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitas XXI-Económico, se va a constituir una comisión para la elaboración de una nueva normativa de inventario, con objeto de adaptar la actual a las nuevas circunstancias de la Universidad y, en su caso, a la revisión del proceso de inventario. Para tal objetivo se ha elaborado un documento que contiene un cronograma de acciones con los hitos y metas a conseguir durante todo el proceso y que se concretan en las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1º Migración de datos a la nueva plataforma.</li> <li>2º Validación de los datos y resolución de incidencias.</li> <li>3º Formación en el nuevo módulo al equipo de implantación.</li> <li>4º Análisis de las nuevas funcionalidades y posibilidad de descentralización.</li> <li>5º Constitución de la Comisión de Inventario para proponer la revisión de la normativa en esta materia.</li> <li>6º Elaboración de un borrador de la nueva normativa de inventario.</li> <li>7º Formación a Unidades Administrativas en el manejo del módulo.</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	22 de julio de 2019		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Agosto 2019	<b>Finalización:</b> Junio 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	En proceso. De los siete hitos de los que consta este proyecto, se han realizado prácticamente todos, pero no se ha conseguido la total implantación. Queda pendiente la redacción definitiva de la normativa de inventario, actualmente en estado de borrador y también la decisión de descentralizar en las Unidades Administrativas el inicio de los procesos de inventario a través del nuevo módulo de Universitas XXI-Económico, lo que requeriría el desarrollo de acciones formativas en el mismo.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.



<b>Unidad</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Año</b>	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Comité de Calidad del Servicio		7	

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

<b>Código:</b>	SCPA-01	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora	
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaboración de plantillas de Pliego de Prescripciones Técnicas y repositorio de criterios de valoración para la adjudicación de los contratos.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Sugerencia propuesta en las encuestas de satisfacción para el grupo de usuarios internos			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Homogeneizar los pliegos de prescripciones técnicas y facilitar la elaboración por parte de las Unidades promotoras de expedientes de contratación.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales			
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio			
<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera contar con los modelos durante el desarrollo temporal de la mejora.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1º Análisis de los modelos de pliegos de prescripciones técnicas.</li> <li>2º Establecer cláusulas tipo aplicables a todos los contratos.</li> <li>3º Identificar criterios de valoración más habituales en atención a los procedimientos de contratación.</li> <li>4º Elaborar un repositorio con criterios de adjudicación.</li> </ol>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	No aplica			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo 2020	<b>Finalización:</b>	Diciembre 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				
<b>Código:</b>	SCPA-02	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora	



<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaboración de un manual de contratación administrativa.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Disponer de un único documento que integre toda la información de este proceso.		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Unificar y homogeneizar toda la documentación e información relacionada con la contratación administrativa		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera disponer del documento durante el desarrollo temporal de la mejora.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1º Analizar y recoger toda la documentación elaborada sobre contratación.</li> <li>2º Revisar instrucciones técnicas y otros documentos incluidos en el manual del proceso.</li> <li>3º Elaboración del documento.</li> <li>4º Publicación del manual en la página web del Servicio y difusión a las Unidades Administrativas de Compras.</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	No aplica		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo 2020	<b>Finalización:</b> Diciembre 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

<b>Código:</b>	SCPA-03	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 02.2 Gestión del Inventario		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio, Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Modificación del diagrama de flujo de los procesos de inventario		



<b>Causa para su implantación:</b>	Revisión y actualización de los procesos de inventario		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Adaptación del manual del proceso a la gestión derivada de la implantación del nuevo módulo de inventario		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		
<b>Previsión de resultados:</b>	Se prevé la revisión y adaptación del manual del proceso en el área de inventario		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>El despliegue de esta propuesta requerirá del cumplimiento de los siguientes hitos y fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1º Revisión y análisis de los procesos derivados de la implantación del módulo de inventario.</li> <li>2º Estudio de los requerimientos necesarios para operar de forma descentralizada con el módulo.</li> <li>3º Parametrización de los permisos de usuarios.</li> <li>4º Modificación, en su caso, de los niveles de acceso de los usuarios al módulo</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	No se requiere		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo 2020	<b>Finalización:</b> Diciembre 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

<b>Código:</b>	SCPA-04	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio y Servicio de Planificación y Evaluación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Realización de un grupo focal con empresas licitadoras		
<b>Causa para su implantación:</b>	La baja tasa de respuesta en las encuestas post-servicio.		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Identificar las necesidades y expectativas de este grupo de interés		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	No son necesarios recursos adicionales		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio		



<b>Previsión de resultados:</b>	Se espera poder realizar el grupo focal durante este ciclo de gestión		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<p>La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:</p> <p>1º Analizar esta necesidad junto con el Servicio de Planificación y Evaluación.  2º Preparación del documento base para la realización del grupo focal.  3º Revisión y cierre definitivo del documento.  4º Realización del grupo focal.  5º Análisis de los resultados.</p>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	No aplica		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Marzo 2020	<b>Finalización:</b> Diciembre 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

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

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

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

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*



<b>Unidad/es</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Revisión del flujograma
<b>Procesos</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa
<b>Descripción:</b>	Incorporar nuevos formatos y registros en el diagrama del proceso
<b>Justificación/Objetivos</b>	Adaptación del diagrama de flujos a los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y a la licitación electrónica.

<b>Unidad/es</b>	Servicio de Contratación y Patrimonio
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación de indicador
<b>Procesos</b>	PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa
<b>Descripción:</b>	Aumentar el plazo del indicador que mide el tiempo de ciclo en los contratos tramitados por procedimientos abiertos.
<b>Justificación/Objetivos</b>	En los procedimientos sujetos a regulación armonizada las comisiones de valoración suelen demorar el proceso de elaboración de informes técnicos.

Se adjunta en documentos independientes la nueva tabla con la propuesta de cambio de los registros, así como el flujograma que se propone modificar.

#### INDICADOR ACTUAL:

<b>I.[PC 02.12]-11</b>	Tiempo de ciclo (gestión de contratos tramitados por procedimiento abierto).		
<b>FORMULACIÓN:</b>	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.		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=80%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Tiempo transcurrido para la formalización de contratos tramitados por procedimiento abierto.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 03		
<b>Medición desde:</b>	2019		

**INDICADOR QUE SE PROPONE:**

<b>I.[PC 02.12]-11</b>	Tiempo de ciclo (gestión de contratos tramitados por procedimiento abierto).	
<b>FORMULACIÓN:</b>	Número de contratos tramitados por procedimiento abierto que se han formalizado dentro del plazo de 130 días laborables desde la recepción de la solicitud del expediente de contratación*100 / Número total de contratos abiertos tramitados.	
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b> Anual
>=80%	>=90%	<b>Periodicidad medición:</b> Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Tiempo transcurrido para la formalización de contratos tramitados por procedimiento abierto.	
<b>CONTROL</b>	Código de versión: 03	
<b>Medición desde:</b>	2019	

\* En su caso, adjuntar 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 empiezo estas consideraciones finales haciendo un reconocimiento de la labor realizada por todas y cada una de las personas del Servicio en la gestión de los procesos que se desarrollan en el mismo y que se concretan en el proceso PC 02: "Gestión de las adquisiciones y del inventario".

En el apartado de adquisiciones y, fundamentalmente, en el área de la contratación administrativa, que es uno de los procesos a los que más recursos dedicamos, tenemos que indicar de forma positiva que se ha conseguido durante en este año 2019 implantar de forma integral la licitación electrónica. Lo que en 2018 fue una gestión incipiente, durante este ciclo de gestión se ha consolidado y hemos logrado tramitar todos los expedientes de forma electrónica, excepto el primero del ejercicio que no pudo realizarse. Y todo esto a pesar de que este año ha sido el año de mayor número de expedientes de contratación que se han tramitado desde que existen registros en la Universidad. Los requerimientos de la nueva Ley de Contratos han obligado que muchas de las adquisiciones que anteriormente se tramitaban como contratos menores, hayan pasado ahora a hacerlo como expedientes de contratos mayores.

La licitación electrónica ha supuesto también una carga de trabajo adicional puesto que todo el proceso de gestión de las mesas de contratación, convocatorias, actas, etc., debe realizarse a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, así como publicar y realizar una serie de documentos que no eran necesarios con la anterior Ley.

En el área de Patrimonio, ha sido un elemento importante y trascendente la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitat XXI-Económico. Esta implantación que se ha gestionado bajo el prisma de un proyecto, ha requerido el despliegue de diferentes etapas y procesos que se han ido desarrollando a buen



ritmo con la colaboración de diferentes Unidades Administrativas, así como también la participación de la empresa proveedora de la herramienta: Universitas XXI Soluciones Tecnológicas.

Al mismo tiempo se ha aprovechado la implantación del módulo de inventario para elaborar una nueva normativa de inventario en sustitución de la anterior que había quedado obsoleta. A la fecha de cierre de este informe la normativa está en fase de borrador, pero bastante avanzada y se prevé que esté finalizada en unas semanas. Es de destacar que ha habido aportaciones no solo por las personas que han formado parte de una comisión constituida al efecto, sino también otras personas que por su trabajo son conocedores de la materia, como por ejemplo compañeros/as del Servicio de Informática, Servicios Técnicos de Investigación, etc. A todos ellos, nuestro agradecimiento.

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.