



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

## PC02 - GESTIÓN DE 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><br>Equipo de procesos/Unidades | <b>Aprobado por:</b><br>Gerencia  |
| <b>Nombre:</b>                                       | <b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b> |
| <b>Cargo:</b>  | <b>Cargo: Gerente</b>             |
| <b>Fecha: 24/02/2020</b>                             | <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.

| Código-2018     | Nombre Indicador                                  | Periodicidad de medición | Servicio/Unidad | Resultado 2015 | Resultado 2016 | Resultado 2017 | Resultado 2018 | Valor Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Cumplido / Incumplido / No Medido |
|-----------------|---|--------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
| I.[PC 02.11]-02 | Porcentaje de expedientes tramitados en plazo     | Trimestral               | UAOG            | 99,65          | 100,00         | 99,46%         | 100            | <b>&gt;=97%</b>     | 100%           | Cumplido                          |
| I.[PC 02.11]-03 | Porcentaje de expedientes económicos sin errores. | Trimestral               | UAOG            | 99,57          | 100,00         | 99,92%         | 100            | <b>&gt;=97%</b>     | 100%           | Cumplido                          |



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

| Código encuesta            | Unidad | Indicador Participación (%) |       |       |              |       | Valor global |      |      |             |             | Valor mejora |      |      |             |             |
|----------------------------|--------|-----------------------------|-------|-------|--------------|-------|--------------|------|------|-------------|-------------|--------------|------|------|-------------|-------------|
|                            |        | 2015                        | 2016  | 2017  | 2018         | 2019  | 2015         | 2016 | 2017 | 2018        | 2019        | 2015         | 2016 | 2017 | 2018        | 2019        |
| <a href="#">EG-03-PC02</a> | UAOG   | 37,21                       | 47,92 | 55,32 | <b>62,79</b> | 64,29 | 3,81         | 3,95 | 4,36 | <b>3,92</b> | <b>4,72</b> | 3,62         | 3,95 | 4,22 | <b>3,87</b> | <b>4,71</b> |

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

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

La unidad no ha recibido ninguna queja o sugerencia formal a través de los canales habilitados al efecto. Informalmente y dada la cercanía con nuestros clientes/usuarios, cualquier incidencia derivada de la gestión diaria se ha solventado sobre la marcha.

En cuanto a las felicitaciones, varios miembros de nuestra unidad han recibido felicitaciones por su diligencia y profesionalidad a la hora de realizar su trabajo diario. Dichas felicitaciones pueden ser entendidas más bien como agradecimientos.

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

## 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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para la obtención de indicadores correspondientes al ciclo de gestión de 2019 dentro del Proceso Clave de Gestión de Adquisiciones y del Inventario (PC 02).

### Resultado de las mediciones del Proceso PC 02.11 Gestión de la adquisición directa durante el año 2019

| Indicador     | Valor límite | Valor Objetivo | ADQUISICIONES   | 2019  |      |
|---------------|--------------|----------------|---|-------|------|
|               |              |                | Nº total expedientes                                      | 2.371 | %    |
| [PC 02.11]-02 | >= 90 %      | >= 97 %        | Nº de Adquisiciones realizadas =< 3 días                  | 1.100 | 100% |
| [PC 02.11]-02 | >= 90 %      | >= 97 %        | Nº de Liquidaciones realizadas =< 3 días                  | 1.154 | 100% |
|               |              |                | Nº Expedientes con modificaciones presupuestarias         | 117   |      |
| [PC 02.11]-03 | >= 90 %      | >= 97 %        | Nº de Expedientes sin errores/incidencias (Adquisiciones) | 1.217 | 100% |
| [PC 02.11]-03 | >= 90 %      | >= 97 %        | Nº de Expedientes sin errores/incidencias (Liquidaciones) | 1.154 | 100% |

### Análisis de los aspectos más destacados de la medición y resultados de indicadores del ciclo de gestión:

El indicador I.[PC 02-11]-02 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.

Se ha establecido un valor límite del 90% (mayor o igual) así como un valor objetivo del 97%.

La fecha de medición del mismo ha sido el 31 de diciembre de 2019, obteniéndose un resultado del 100% de los expedientes. La periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor del 100% en cada uno de los trimestres.

A raíz de los resultados obtenidos en el ciclo de gestión analizado, cabe destacar que por segundo año consecutivo, estos resultados se sitúan en el 100%. La principal motivación para la consecución de estos resultados es la sistematización de los procesos de adquisiciones y liquidaciones, en el sentido en que siempre se trabaja con los mismos proveedores además de la cercanía con los cargos unipersonales así como órganos colegiados para los que se realizan las gestiones, lo que propicia la celeridad en resolverse cada uno de los expedientes. A esto hay que añadirle las herramientas tecnológicas con que se cuenta, por lo que los trámites telematizados hacen que la demora en cada uno de los puntos del flujograma de proceso sea mínima.

Atendiendo al valor histórico de este indicador, ya desde el año 2013 se vienen obteniendo resultados por encima del 99% y concretándose el valor de 100% en los ciclos de gestión de 2016, 2018 y ahora



en 2019, lo que pone de manifiesto la capacidad del proceso en cuanto a la consecución de los valores objetivo marcados para estos indicadores.

A lo largo del ciclo de gestión de 2019 no se ha registrado ningún retraso en la tramitación de pedidos. Si se consideran los valores absolutos, podemos ver que se han tramitado un total de 2.254 expedientes sin modificaciones presupuestarias en la Unidad, viéndose este valor reducido en 570 expedientes (2.824), lo que supone un descenso del 19.97% de expediente, con respecto al ciclo de gestión anterior. Esta circunstancia se puede motivar por la reducción presupuestaria así como el llamamiento a la austeridad realizado desde Rectorado y Gerencia, así como el apoyo en nuevas tecnologías que permiten disminuir la presencialidad en determinadas reuniones y eventos, con el consiguiente ahorro económico y por tanto, la disminución de carga de trabajo de gestión en este aspecto.

A tenor de los resultados obtenidos y con el objetivo de ajustar la definición de los parámetros del indicador a la capacidad real del proceso, la Unidad se plantea el establecimiento de valores límite y objetivo en 95% y 98% respectivamente, dada la tendencia creciente que afianza este proceso año tras año con valores muy próximos al 100% en los últimos ciclos y llegándose, como se indicaba anteriormente a este valor por segundo año consecutivo y por tercera vez en este lustro.

En cuanto al indicador I.[PC 02.11]-03 que mide el porcentaje de expedientes económicos que no contienen errores o incidencias y, en consecuencia, no son devueltos por el Área Económica, se ha establecido un valor límite del 90 % y un valor objetivo del 97% según la documentación vigente del SIGC-SUA aprobada por el Comité de calidad. En este sentido, las mediciones trimestrales realizadas han obtenido siempre un valor de 100% en este ciclo de gestión, dato que sustenta el 100% anual reflejado en la medición para el ciclo.

Este resultado obtenido deja patente 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 2.371 expedientes tramitados.

Al comparar estos resultados con los obtenidos en los años anteriores se observa que desde 2015 el valor de este indicador siempre ha estado por encima del 99%, llegándose a alcanzar el 100% en tres ciclos de gestión, siendo este valor alcanzado concretamente en 2018 y 2019.

Tales circunstancias invitan a la Unidad a plantear la posibilidad de aumentar tanto el valor límite como el valor objetivo, situándose, para el próximo ciclo de gestión estos parámetros en el 95% y 97% respectivamente.

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

A lo largo del ciclo de gestión de 2019 no se han registrado quejas ni sugerencias a través de las vías formales establecidas. Esta circunstancia viene propiciada a todas luces por la cercanía de nuestros grupos de interés, ya que normalmente todas las posibles incidencias entendibles como queja o sugerencia se suelen plantear y resolver verbalmente y sobre la marcha.

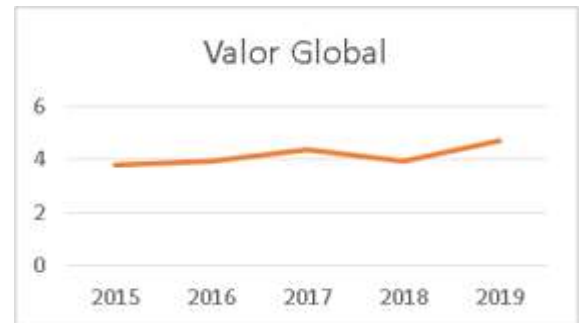
Lo mismo ocurre con las felicitaciones. De forma informal y también por escrito se han recibido



felicitaciones que pueden ser interpretables, más bien, como muestras de agradecimiento por la celeridad, dedicación y empeño puesto por cada uno de los miembros de la unidad a la hora de realizar su gestión diaria.

### Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los procesos PC02 y PC06 en el ciclo de gestión de 2019 por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG)

| Código de Encuesta | Unidad | Indicador de Participación (%) |       |       |       |       | Valor Global |      |      |      |      | Valor Mejora |      |      |      |      |
|--------------------|--------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|
|                    |        | 2015                           | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2015         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2015         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| EG-03PC02          | UAOG   | 37.21                          | 47.92 | 55.32 | 62.79 | 64,29 | 3.81         | 3.95 | 4.36 | 3.92 | 4.72 | 3.62         | 3.95 | 4.22 | 3.87 | 4.71 |



### Niveles de participación

Durante el pasado ciclo de gestión la tasa de participación se ha situado en el 64,29%, lo que supone una continuidad de la tendencia ascendente marcada, con respecto al ciclo anterior, durante el ciclo de 2018, en el que la misma se situó en el 62,79%. Esta tasa de participación supone un incremento del 1.5%. Así las cosas, la tendencia, en los últimos 5 años se ha venido manteniendo desde 2016, ciclo en el que la tasa se vio incrementada, con respecto al ciclo anterior en 10,71 puntos porcentuales. Desde entonces, esta tendencia se ha venido manteniendo en el tiempo en los ciclos de gestión sucesivos.



Como propuesta de mejora en el anterior ciclo, se mantuvieron reuniones con personal de Coordinación Técnica del SIGC-SUA para analizar cómo se podía mejorar la encuesta y mantener las tasas de participación. En este sentido, si fuese oportuno, se podría tratar la realización de encuestas de campo en momentos puntuales que permitirían una más cercana participación de nuestros clientes y usuarios principales, como son los órganos colegiados de la Universidad de Jaén así como el Equipo de Dirección Amplio.

En este sentido, se modificó el lanzamiento de la encuesta, a finales del segundo semestre de 2019, no obteniéndose una mayor tasa de respuesta, lo que nos hace posicionarnos hacia una encuestación de campo en momentos puntuales futuros que permitan recabar los datos de una forma presencial y más directa.

### ***Resultados/Valoración***

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 06 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 47 usuarios/clientes de la unidad (en contraste con los 120 encuestados en el ciclo de gestión anterior). La misma 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 (PC02). En este sentido, el nivel de satisfacción global de los usuarios se encuentra en el 100% (rango de satisfacción) con un valor medio de 4.85 (lo que supone un incremento de casi un punto con respecto al ciclo anterior, en el que el valor obtenido fue de 3.89), no contándose en este ciclo con índice de insatisfacción del 12.96%.

Centrándonos en las respuestas obtenidas se cumple el objetivo de “sostener el 90% de satisfacción” establecido por la unidad y que no se pudo mantener en el pasado ciclo de gestión.

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 100%, superándose el valor objetivo establecido del 90%, con valores en todos los ítems específicos por encima del 4.89 de media. 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 2019 en el 93.06%, obteniéndose un nivel de insatisfacción del 6.94%. Para poder entender este nivel de insatisfacción, si atendemos a las preguntas de texto libre que se hace a los usuarios, se observa que, según éstos, haría falta personal dedicado exclusivamente al mantenimiento de contenidos web así como redes sociales en los que participa la unidad.





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 y se continuará incidiendo a lo largo del ciclo de gestión de 2020.

Finalmente, centrándonos en el nivel de satisfacción global, el resultado obtenido en el ciclo de gestión de 2019 supone un incremento porcentual, con respecto al ciclo anterior de 0.8 puntos, recuperándose la tendencia ascendente de los ciclos de gestión 2015, 2016 y 2017, circunstancia que no se había producido en el anterior ciclo de gestión de 2018, en el que el valor porcentual decreció en 0.44 puntos.

Del mismo modo, el valor de mejora se ha visto incrementado, con respecto al ciclo de gestión de 2018 en 0.84 puntos porcentuales, de forma que se vuelve a la tendencia ascendente que se venía reflejando en este aspecto desde el ciclo de gestión 2015 al 2017 y que viene a reflejar que las mejoras son percibidas por los clientes y usuarios de la unidad de forma satisfactoria.

### **Conclusiones**

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno pensamos que el cambio en la metodología de obtención de datos, debido a la peculiaridad de nuestros clientes y usuarios, puedes conferirnos, además de una tasa de participación mayor, una información más completa y detallada de su percepción, en el sentido en que las encuestas se pueden realizar de forma más cercana y personalizada e, incluso, se pueden resolver dudas con respecto a los ítems planteados.

Con respecto al compromiso contraído por la unidad para tratar de disminuir el valor “No Sabe/No contesta”, además de la citada posible mejora al trabajar con encuestas de campo, seguiremos trabajando de forma conjunta con los miembros especialistas de coordinación técnica a fin de conseguir una encuesta más clara que no suscite dudas para las personas encuestadas y que nos permita tener un valor tendiente a la desaparición con respecto a este valor.

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

La Unidad ha publicado los resultados de satisfacción de la encuestas generales y post-servicio en su página web: <https://www.ujaen.es/servicios/uaorgob/sigc-sua>

#### **B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, la Unidad se compromete a trabajar para mantener el porcentaje de satisfacción por encima del 90%, trabajar en mejorar la claridad de los ítems que se refleja en la encuesta así como buscar la mejor vía que permita la obtención de una tasa de respuesta que sea representativa y garantice la correcta interpretación de los datos.



**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).**

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso de Gestión de las Adquisición directa ha mejorado considerablemente, pues en este ciclo de gestión los resultados obtenidos en los indicadores de su competencia reflejan la sistematización de la gestión del mismo.

En este sentido, se han mantenido los resultados del ciclo anterior, obteniéndose el mismo resultado (del 100%) en ambos indicadores, lo que sugiere reajustar los parámetros de los valores límite y objetivo de los mismos, situándolos en el 95% y 98% respectivamente.

Consideramos que para el próximo ciclo de gestión, dado el contrastado afianzamiento de resultados obtenidos en los últimos cinco ciclos de gestión, ha de centrarse en una interrelación con nuestros clientes/usuarios que nos permita conocer, de forma fidedigna y relevante, es decir, con la suficiente fiabilidad y representatividad, el nivel de satisfacción con nuestro trabajo.

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

Análisis DAFO de la Unidad actualizado durante el año 2019

***FORTALEZAS***

- Personal con amplia experiencia profesional en la Universidad.
- Recursos materiales suficientes.
- Manual de Procesos de fácil acceso y actualizado.
- Buena relación con los cargos unipersonales.

***DEBILIDADES***

- Adaptabilidad a nuevas herramientas basadas en TIC.
- Carga de trabajo en determinados momentos del curso académico.
- Heterogeneidad de las tareas que se realizan.
- Rotación del personal interino.

***OPORTUNIDADES***

- Capacidad de transmisión del conocimiento.
- Facilidad de comunicación entre los miembros de la unidad.
- Mejoras en la gestión diaria a través de nuevas herramientas (portafirmas).
- Trabajo colaborativo basado en nuevas tecnologías.
- Administración electrónica (GEISER)

***AMENAZAS***

- Ladrones de tiempo.
- Imposibilidad de planificación ante imprevistos sobrevenidos que se vuelven prioritarios.
- Tendencia creciente a la mayor carga burocrática.

La Unidad va a analizar sus indicadores de forma sistemática. En este sentido se van a revisar todos aquellos que no forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad a fin de valorar la oportunidad de su redefinición o supresión de los mismos.



La Unidad va a plantear una formación específica para tareas que son puntuales dentro de sus competencias de gestión como son el mantenimiento web, la interacción con administración electrónica y otras herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación, medición de indicadores y medición de visitas web a fin de agilizar estos procesos.

La unidad se compromete a la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una al semestre, a fin de analizar cada uno de los aspectos concernientes a cada uno de los procesos clave en los que participa así como a agilizar la operatividad de cada uno de los grupos de trabajo internos.

El grupo de mejora de la Unidad acuerda analizar la documentación vigente relativa al proceso para evaluar la posibilidad de identificar riesgos/oportunidades de los requisitos de calidad, del propio flujograma del proceso, objetivos, resultados y recursos actualizando dicha documentación en caso de que sea necesario.

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

|   |  |                    |  |      |  |
|---|--|--------------------|--|------|--|
| <b>Código:</b>  | SCPA-<br>UNAD-<br>UAOG-<br>01-2019-<br>AI  | <b>Naturaleza:</b> | <b>Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</b> |      |  |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario   |                    |  |      |  |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Contratación y Patrimonio/Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos/Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales   |                    |  |      |  |
| <b>Descripción:</b>   | 1.-Se recomienda en próximas revisiones especificar en resultado de proceso las salidas de los procesos/servicios de los que sois propietarios y que pueden ser afectados por los riesgos y oportunidades identificados.   |                    |  |      |  |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Los propios de las Unidades y Servicios indicados  |                    |  |      |  |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | Los responsables de las Unidades y Servicios Indicados   |                    |  |      |  |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | 1- Reunión de las Unidades y Servicios Indicados<br>2 - Consenso y elaboración de la información<br>3- Envío de las fichas actualizadas según la recomendación   |                    |  |      |  |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>   | 2019               | <b>Finalización:</b>   | 2020 |  |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | En proceso de implantación. El grupo de trabajo en reunión celebrada el 4/12/2019, acuerda daptar la documentación referente al PC02 (Anexo VIII) con los resultados de los procesos esperados en referencia al análisis de riesgos y oportunidades reflejados en el mismo, de forma que se aborda la recomendación realizada en la última auditoría interna. Además, en relación con las Debilidades y Amenazas identificadas en el momento de redacción del Anexo VIII, el equipo de trabajo ha planteado los siguientes extremos:<br>- El grupo de trabajo va a analizar profundamente la |                    |  |      |  |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>documentación referente al proceso para homogeneizar los valores objetivo y límite de cada uno de los indicadores. En este sentido, dado el procedimiento de que se trata, y en relación también a las fortalezas identificadas de adaptación al cambio y la incorporación de TICs al proceso, incidirán en la mejora de los tiempos de resolución de los pedidos en una mejora del tiempo de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han analizado las encuestas post-servicio del ciclo de gestión de 2019, y dado que la tasa de respuesta sigue siendo baja y, por tanto, no tienen relevancia real para analizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés identificados con las empresas licitadoras, se va a proceder a realizar un grupo focal en el primer semestre de 2020.</li> <li>- La falta de formación de las personas implicadas en el proceso queda paliada con la puesta en conocimiento de las mismas de la documentación referente al proceso.</li> <li>- En referencia a los requerimientos de justificaciones ante las distintas administraciones, se prevé en las próximas semanas la incorporación de una persona como asesor técnico en el SCPA, lo que permitirá coordinar la recopilación de información y documentación para estas administraciones.</li> <li>- Se propone que antes de derivar por parte de los Servicios trabajo a las Unidades de Apoyo a Departamentos, se realicen reuniones para obtener información de las cargas de trabajo de cada uno de los puestos, con objeto de analizar y establecer una forma de abordar la gestión del proceso con garantías de que se alcancen los resultados obtenidos. En este sentido, la nueva RPT contempla una reestructuración de las Unidades y Servicios que se espera repercuta positivamente en la mejora en la distribución de la carga de trabajo entre todos los miembros de la Unidad.</li> <li>- Analizada la situación actual, se espera que con el despliegue de la nueva RPT durante 2020 y 2021 esta amenaza quede minimizada.</li> </ul> |
| <p><b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b></p> |  |

|                   |  |                    |  |
|-------------------|--|--------------------|--|
| <b>Código:</b>    | SCPA-<br>UNAD-<br>UAOG-<br>02-2019-<br>AI  | <b>Naturaleza:</b> | <b>Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</b> |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario   |                    |  |
| <b>Unidad/es:</b> | Servicio de Contratación y Patrimonio/Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos/Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |                    |  |



|   |   |      |                           |
|---|---|------|---------------------------|
| <b>Descripción:</b>   | 2.-Se recomienda en próximas revisiones en riesgos/oportunidades identificar en todos los casos el efecto potencial: consecuencia que el riesgo/oportunidad va a tener sobre el resultado esperado.   |      |                           |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Los propios de las Unidades y Servicios indicados   |      |                           |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | Los responsables de las Unidades y Servicios Indicados  |      |                           |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | 1- Reunión de las Unidades y Servicios Indicados - 2 - Consenso y elaboración de la información - 3- Envío de las fichas actualizadas según la recomendación  |      |                           |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>  | 2019 | <b>Finalización:</b> 2020 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | En proceso. El grupo de trabajo en reunión celebrada el 4/12/2019, acuerda adaptar la documentación referente al PC02 (Anexo VIII) identificando la consecuencia que el riesgo u oportunidad puede tener sobre el resultado esperado siguiendo el mismo análisis que se indica en la ficha SCPA-UNAD-UAOG-01-2019-AI. |      |                           |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>                        |   |      |                           |

|   |  |                    |  |      |
|---|--|--------------------|--|------|
| <b>Código:</b>  | SCPA-<br>UNAD-<br>UAOG-<br>03-2019-<br>AI  | <b>Naturaleza:</b> | <b>Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</b> |      |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario   |                    |  |      |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Contratación y Patrimonio/Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos/Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales   |                    |  |      |
| <b>Descripción:</b>   | 3.- Si bien el análisis de riesgo cada Unidad puede establecer el método que estime apropiado para establecer el nivel de riesgo, en la documentación no se ha identificado ninguna, se recomienda en próximas revisiones de la gestión de riesgos/oportunidades incorporar a la documentación del Anexo VIII el análisis realizado. La priorización ha sido considerada como punto fuerte por los auditores externos. |                    |  |      |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Los propios de las Unidades y Servicios indicados  |                    |  |      |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | Los responsables de las Unidades y Servicios Indicados   |                    |  |      |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | 1- Reunión de las Unidades y Servicios Indicados - 2 - Consenso y elaboración de la información - 3- Envío de las fichas actualizadas según la recomendación   |                    |  |      |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>   | 2019               | <b>Finalización:</b>   | 2020 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | En proceso. El grupo de trabajo en reunión celebrada el 4/12/2019, acuerda daptar la documentación referente al PC02 (Anexo VIII) priorizando los riesgos, según su criticidad de cada uno de los riesgos teniendo en cuenta el mismo análisis realizado en la ficha SCPA-UNAD-UAOG-01-2019-AI.  |                    |  |      |



|  |  |
|--|--|
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b> |  |
|--|--|

|   |   |                    |  |      |  |
|---|---|--------------------|--|------|--|
| <b>Código:</b>  | SCPA-<br>UNAD-<br>UAOG-<br>04-2019-<br>AI   | <b>Naturaleza:</b> | <b>Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</b> |      |  |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario  |                    |  |      |  |
| <b>Unidad/es:</b>   | Servicio de Contratación y Patrimonio/Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos/Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales  |                    |  |      |  |
| <b>Descripción:</b>   | Se han identificado riesgos/oportunidades del análisis del contexto. Se recuerda que los riesgos/oportunidades también pueden proceder de los requisitos de calidad, de los procesos, objetivos, resultados y recursos)   |                    |  |      |  |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Los propios de las Unidades y Servicios indicados   |                    |  |      |  |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | Los responsables de las Unidades y Servicios Indicados  |                    |  |      |  |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | 1- Reunión de las Unidades y Servicios Indicados - 2 - Consenso y elaboración de la información - 3- Envío de las fichas actualizadas según la recomendación  |                    |  |      |  |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>  | 2019               | <b>Finalización:</b>   | 2020 |  |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | En proceso. El grupo de trabajo en reunión celebrada el 4/12/2019, acuerda analizar la documentación vigente relativa al proceso para evaluar la posibilidad de identificar riesgos/oportunidades de los requisitos de calidad, del propio flujograma del proceso, objetivos, resultados y recursos siguiendo el esquema de análisis planteado en la ficha SCPA-UNAD-UAOG-01-2019-AI. |                    |  |      |  |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>                        |   |                    |  |      |  |

|   |  |                    |                      |      |  |
|---|--|--------------------|----------------------|------|--|
| <b>Código:</b>  | UAOG-01-<br>2019-AI  | <b>Naturaleza:</b> | Indicadores          |      |  |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.  |                    |                      |      |  |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales  |                    |                      |      |  |
| <b>Descripción:</b>   | Las desviaciones positivas conseguidas respecto al objetivo, permite recomendar la valoración por la Unidad del incremento del valor del objetivo. |                    |                      |      |  |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Personal de la Unidad  |                    |                      |      |  |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno  |                    |                      |      |  |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | El nuevo valor objetivo se implantó pero no está reflejado en la documentación del Sistema.  |                    |                      |      |  |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>   | 2019               | <b>Finalización:</b> | 2019 |  |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | Implantada.<br><br>Una vez concluido el ciclo de gestión queda patente que la  |                    |                      |      |  |



|  |   |
|--|---|
|  | modificación ha estado bien motivada al haberse alcanzado un resultado por encima del valor objetivo establecido del 97%. |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b> |   |

|   |  |                          |                      |                          |
|---|--|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>Código:</b>  | <b>UAOG-02-2019-AI</b>   | <b>Naturaleza:</b>       | Encuesta general     |                          |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.  |                          |                      |                          |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales  |                          |                      |                          |
| <b>Descripción:</b>   | Ante el incumplimiento en la previsión del lanzamiento de la encuesta, se recomienda que la Unidad establezca los mecanismos para asegurar su realización en el periodo planificado.   |                          |                      |                          |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Personal de la Unidad y Apoyo de Coordinación Técnica  |                          |                      |                          |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | UAOG   |                          |                      |                          |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Ver planificación actual y metodología.</li> <li>2.- Solicitar revisión de ítems y metodología a Coordinación Técnica.</li> <li>3.- Revisión de informe y propuesta de Coordinación Técnica.</li> <li>4.- Planificación en nuevo ciclo y lanzamiento.</li> </ol>  |                          |                      |                          |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>   | Segundo Semestre de 2019 | <b>Finalización:</b> | Segundo Semestre de 2020 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | <p>En proceso.</p> <p>Para el ciclo de gestión de 2019, la encuesta general se ha lanzado en una fecha distinta, quedando así modificada su planificación. Además, se ha insistido en la importancia y trascendencia de la cumplimentación de la misma a los grupos de interés. Se han realizado encuentros informales con coordinación técnica sobre distintas metodologías, barajando la posibilidad de realizar una encuesta de campo durante la celebración de alguna reunión de Equipo de Gobierno amplio.</p> <p>Concluido el ciclo de gestión y analizada la tasa de respuesta obtenida modificando la fecha de lanzamiento de la encuesta cabe concluir que no es tanto el momento temporal en el que se lance la misma, sino la forma en que se lanza. En este sentido, la Unidad trabajará para realizar la encuesta de forma presencial a lo largo de 2020.</p> |                          |                      |                          |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>                        |  |                          |                      |                          |



|   |  |                             |                      |                                |
|---|--|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| <b>Código:</b>  | <b>UAOG-03-2019-AI</b>   | <b>Naturaleza:</b>          | Encuesta general     |                                |
| <b>Proceso:</b>   | PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario.  |                             |                      |                                |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales  |                             |                      |                                |
| <b>Descripción:</b>   | Igualmente, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de detectar las causas que han provocado un descenso tan significativo en la satisfacción de los usuarios de cara a restablecer los valores alcanzados en anteriores ciclos de gestión y garantizar el cumplimiento de objetivos.  |                             |                      |                                |
| <b>Recursos previstos:(3)</b>   | Personal de la Unidad y Apoyo de Coordinación Técnica  |                             |                      |                                |
| <b>Responsable de implantación:</b>   | UAOG   |                             |                      |                                |
| <b>Planificación de la Implantación:(5)</b>   | 1.- Ver planificación actual y metodología.<br>2.- Solicitar revisión de ítems y metodología a Coordinación Técnica.<br>3.- Revisión de informe y propuesta de Coordinación Técnica.<br>4.- Planificación en nuevo ciclo y lanzamiento.  |                             |                      |                                |
| <b>Desarrollo Temporal:</b>   | <b>Inicio:</b>   | Segundo<br>Semestre de 2019 | <b>Finalización:</b> | Segundo<br>Semestre de<br>2020 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)</b> | <p>En proceso.</p> <p>Para el ciclo de gestión de 2019 se ha modificado la planificación en cuanto al lanzamiento de la encuesta, dejando para el mes de diciembre la misma. Además se ha hecho hincapié y se ha insistido a los grupos de interés sobre la importancia de la cumplimentación, por su parte, de la encuesta general.</p> <p>Concluido el ciclo de gestión y pese a no obtenerse una tasa de respuesta que permita tener unos resultados que sean representativos de la población muestral seleccionada, los valores obtenidos en las 18 respuestas, ha sido bastante elevado, por lo que la Unidad trabajará en mantener estos valores y, sobre todo, intentar conseguir una tasa de respuesta óptima.</p> |                             |                      |                                |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):</b>                        |  |                             |                      |                                |

|                 |   |                                 |                              |
|-----------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| <b>Código:</b>  | <b>UAOG-01-2019</b>   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | <b>Oportunidad de mejora</b> |
| <b>Proceso:</b> | PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario<br>PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento |                                 |                              |





|   |   |
|---|---|
| <b>Unidad/es:</b>                       | Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales   |
| <b>Descripción de la mejora:</b>        | Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.   |
| <b>Causa para su implantación:</b>      | Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades, pendiente del ciclo anterior.   |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>           | Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad  |
| <b>Recursos previstos:</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 de implantación:</b>     | Equipo de Calidad de la UAOG  |
| <b>Previsión de resultados:</b>         | Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental  |
| <b>Grado de prioridad:</b>              | Baja  |
| <b>Planificación de la implantación</b> | <p>Debido a la inminente actualización del parque informático a la versión 10 de Microsoft Windows y ante la incertidumbre sobre la compatibilidad de la aplicación recomendada para la realización de las copias de seguridad automatizadas, esta propuesta de mejora se ha ido implantando en algunas secciones de la unidad, pero no en su totalidad. Se prevé, una vez se complete la migración a Windows 10, se estudie la implantación en su totalidad y, de esta forma, plasmarlo en la actualización de la documentación del Plan de Seguridad Documental. En este nuevo contexto, la planificación para la implantación es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Una vez se complete la migración a Windows 10, se estudiará la compatibilidad de la herramienta software con este sistema. (Según la planificación que establezca el Servicio de Informática)</li> <li>2.- Actualización de la Instrucción Técnica o Manual de Descarga, Instalación y Configuración de la Herramienta Software. En caso de que sea necesario adquirir un disco duro externo, también se incluirán recomendaciones al respecto.</li> <li>3.- Verificación de correcto funcionamiento de la automatización de Copias de Seguridad</li> </ol> |



|  |   |  |                      |
|--|---|--|----------------------|
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                                       |   |  |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>  | <b>Inicio:</b>  |  | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b> | <p>En proceso. La migración a Windows 10 de los sistemas operativos de los equipos de los puestos de trabajo de la unidad todavía no se ha completado. Próximamente se podrá completar la implantación de esta acción de mejora al ser obligatorio dados los requerimientos del ENS.</p> <p>A fecha de cierre del ciclo de gestión, no se ha completado la migración de los sistemas operativos a Windows 10 del parque informático de los puestos de trabajo de la Unidad. Una vez se complete, se evaluará la herramienta a utilizar así como el soporte en el que se almacenarán los datos. En este sentido, la unidad se plantea utilizar tanto discos duros externos, como discos duros de red o incluso utilizar el servicio de almacenamiento de Google Apps for Education (Google Drive).</p> |  |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>                        |   |  |                      |

|                                     |  |                                 |                       |
|-------------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Código:</b>                      | <b>UAOG-02-2019</b>  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Oportunidad de Mejora |
| <b>Proceso:</b>                     | PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario                      |                                 |                       |
| <b>Unidad/es:</b>                   | Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales    |                                 |                       |
| <b>Descripción de la mejora:</b>    | Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-02 a >=97%. |                                 |                       |
| <b>Causa para su implantación:</b>  | Recomendación de Auditoría Anual Ciclo 2018.                         |                                 |                       |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>       | Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.                    |                                 |                       |
| <b>Recursos previstos:</b>          |  |                                 |                       |
| <b>Responsable de implantación:</b> | Equipo de Calidad de la UAOG   |                                 |                       |



|  |  |  |                           |
|--|--|--|---------------------------|
| <b>Previsión de resultados:</b>  |  |  |                           |
| <b>Grado de prioridad:</b>   | Alta   |  |                           |
| <b>Planificación de la implantación</b>  | <p>Implantada.</p> <p>Tras revisión y análisis de la observación, se aprobó por la Unidad el incremento del Valor Objetivo al menos al 97%.</p>  |  |                           |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                                       |  |  |                           |
| <b>Desarrollo temporal:</b>  | <b>Inicio:</b>   |  | <b>Finalización:</b> 2019 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b> | <p>Implantada.</p> <p>Concluido el ciclo de gestión y a la vista de los resultados obtenidos para este indicador, cabe destacar que la modificación del valor objetivo está bien sustentada al haberse conseguido mantener el valor del 100% del ciclo anterior.</p> <p>Nota importante: se viene arrastrando en la documentación anterior referente a esta propuesta de mejora una codificación incorrecta del indicador, siendo la correcta I.[PC 02.11]-02.</p> |  |                           |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>                        |  |  |                           |

|                                  |  |                                 |                       |
|----------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Código:</b>                   | <b>UAOG-02-2019</b>  | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Oportunidad de Mejora |
| <b>Proceso:</b>                  | PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario                      |                                 |                       |
| <b>Unidad/es:</b>                | Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales    |                                 |                       |
| <b>Descripción de la mejora:</b> | Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-03 a >=97%. |                                 |                       |



|  |  |  |                           |
|--|--|--|---------------------------|
| <b>Causa para su implantación:</b>   | Recomendación de Auditoria Anual Ciclo 2018.   |  |                           |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>  | Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.  |  |                           |
| <b>Recursos previstos:</b>   |  |  |                           |
| <b>Responsable de implantación:</b>  | Equipo de Calidad de la UAOG   |  |                           |
| <b>Previsión de resultados:</b>  |  |  |                           |
| <b>Grado de prioridad:</b>   | Alta   |  |                           |
| <b>Planificación de la implantación</b>  | <p>Implantada.</p> <p>Tras revisión y análisis de la observación, se aprobó por la Unidad el incremento del Valor Objetivo al menos al 97%.</p>  |  |                           |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                                       |  |  |                           |
| <b>Desarrollo temporal:</b>  | <b>Inicio:</b>   |  | <b>Finalización:</b> 2019 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b> | <p>Implantada.</p> <p>Concluido el ciclo de gestión y a la vista de los resultados obtenidos para este indicador, cabe destacar que la modificación del valor objetivo está bien sustentada al haberse conseguido mantener el valor del 100% del ciclo anterior.</p> |  |                           |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>                        |  |  |                           |



|  |  |                                 |                       |                         |
|--|--|---------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Código:</b>                               | UAOG-04-2019   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Oportunidad de mejora |                         |
| <b>Proceso:</b>                              | PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario<br>PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento  |                                 |                       |                         |
| <b>Unidad/es:</b>                            | Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales  |                                 |                       |                         |
| <b>Descripción de la mejora:</b>             | Revisión de los ítem de la encuesta EG03PC02PC06   |                                 |                       |                         |
| <b>Causa para su implantación:</b>           | Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad.   |                                 |                       |                         |
| <b>Objetivo de la mejora:</b>                | Obtener la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes y detectar áreas de mejora.   |                                 |                       |                         |
| <b>Recursos previstos:</b>                   | Miembros del grupo de trabajo de Satisfacción de Clientes y Coordinación Técnica   |                                 |                       |                         |
| <b>Responsable de implantación:</b>          | Equipo de Calidad de la UAOG   |                                 |                       |                         |
| <b>Previsión de resultados:</b>              | Evaluación mediante resultados de la encuesta  |                                 |                       |                         |
| <b>Grado de prioridad:</b>                   | Baja   |                                 |                       |                         |
| <b>Planificación de la implantación</b>      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Análisis de la Situación actual. Ver planificación y evaluar si el momento en el que se lanza la encuesta es el oportuno.</li> <li>2.- Solicitar a Coordinación Técnica la revisión de ítems de la encuesta así como la metodología seguida para su lanzamiento.</li> <li>3.- Revisión de Informe y Propuestas emitido por Coordinación Técnica.</li> <li>4.- Planificación de lanzamiento de nueva encuesta con nuevos ítems.</li> </ol> |                                 |                       |                         |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b> |  |                                 |                       |                         |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                  | <b>Inicio:</b>   | Segundo semestre de 2019        | <b>Finalización:</b>  | Primer Semestre de 2020 |



|   |   |
|---|---|
| <p><b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b></p> | <p>En proceso.</p> <p>Se ha modificado la planificación de la encuesta, haciendo la misma a final de año. Una vez se analicen los resultados se valorará la posibilidad de optar por otra metodología distinta que permita un mayor nivel de participación.</p> <p>A cierre del ciclo de gestión, la baja tasa de respuesta obtenida hace que la unidad se plantee modificar la metodología de encuestación. En este sentido, se relizará a lo largo del año una encuesta de campo, presencial, aprovechando alguna de las reuniones del Equipo de Gobierno amplio.</p> <p>Asimismo, se revisarán los ítems de la encuesta a fin de reducir la tasa de respuesta referente a la valoración "No Sabe/No Contesta".</p> |
| <p><b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b></p>                        |   |

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

|   |   |                             |      |
|---|---|-----------------------------|------|
| <b>Unidad</b>                                 | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | <b>Año</b>                  | 2019 |
| <b>Denominación del Equipo/ Comité</b>        |   | <b>Nº de participantes</b>  |      |
| Responsable de la Unidad a efectos de Calidad |   | Francisco David Susí García |      |

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominación del Equipo/ Comité</b> | <b>Nº de participantes</b>  |
| Grupo de Mejora de los Procesos        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jesús Díaz Ortíz</li> <li>• Antonio Reyes Navas</li> <li>• María de la Cabeza Mena Estrella</li> <li>• Carmen Quesada Rodríguez</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominación del Equipo/ Comité</b> | <b>Nº de participantes</b>   |
| Grupo de Formación                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juana Lombardo González</li> <li>• Pilar Martínez Martínez</li> <li>• Rocío Herrera Ortega</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominación del Equipo/ Comité</b> | <b>Nº de participantes</b>   |
| Seguimiento de Indicadores             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gloria Pastor Izquierdo</li> <li>• Ana de la Torre Calahorro</li> <li>• María Sauria Sánchez Valdivia</li> <li>• Adela Marina Reig Rodríguez</li> <li>• Juana María Damas Molina</li> </ul> |



| <i>Denominación del Equipo/ Comité</i> | <i>Nº de participantes</i>  |
|--|---|
| <i>Seguimiento de Acciones</i>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• María del Carmen López Asperilla</li> <li>• Pilar Martínez Martínez</li> <li>• Carmen Gila Moreno</li> <li>• María Josefa González Rubia</li> <li>• Rocío Gallego Rodríguez</li> </ul> |

| <i>Denominación del Equipo/ Comité</i> | <i>Nº de participantes</i>   |
|--|--|
| <i>Carta de Servicios</i>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• María Dolores Romero Calderón</li> <li>• Juani Lombardo González</li> <li>• Casiana Medina García</li> <li>• Francisco David Susí García</li> </ul> |

| <i>Denominación del Equipo/ Comité</i> | <i>Nº de participantes</i>  |
|--|---|
| <i>Satisfacción del Usuario</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rocío Herrera Ortega</li> <li>• Francisco David Susí García</li> <li>• Francisco Rosa Ruiz</li> <li>• María de la Cabeza Mena Estrella</li> <li>• María Dolores Romero Calderón</li> </ul> |

| <i>Denominación del Equipo/ Comité</i> | <i>Nº de participantes</i>   |
|--|--|
| Comité de Calidad de la Unidad         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• María del Carmen López Asperilla</li> <li>• María Dolores Romero Calderón</li> <li>• Rocío Herrera Ortega</li> <li>• Gloria Pastor Izquierdo</li> <li>• Jesús Díaz Ortiz</li> <li>• Juana Lombardo González</li> <li>• Francisco David Susí García</li> </ul> |

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

| <b>Código:</b>                     | <b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>  | Indicadores |
|------------------------------------|--|-------------|
| <b>Proceso:</b>                    | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario   |             |
| <b>Unidad/es:</b>                  | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno  |             |
| <b>Descripción de la mejora:</b>   | Revisión de los parámetros de los indicadores referentes a Valor Objetivo y Valor Límite |             |
| <b>Causa para su implantación:</b> | Reflejar mejor la capacidad del proceso  |             |



|  |  |      |                           |
|--|--|------|---------------------------|
| <b>Objetivo de la mejora: (2)</b>  | Ajuste de la capacidad del proceso   |      |                           |
| <b>Recursos previstos: (3)</b>   | Propios  |      |                           |
| <b>Responsable de implantación:</b>  | Los miembros de las Unidades implicadas  |      |                           |
| <b>Previsión de resultados:</b>  | Resultados aun más ajustados a la capacidad real del proceso   |      |                           |
| <b>Grado de prioridad:(4)</b>  | Media  |      |                           |
| <b>Planificación de la implantación (5)</b>  | 1.- Valorar tras el primer trimestre de 2020 si continua siendo factible la modificación.<br>2.- Comunicar a coordinación técnica la modificación.<br>3.- Actualizar la documentación del proceso. |      |                           |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>   |  |      |                           |
| <b>Desarrollo temporal:</b>  | <b>Inicio:</b>   | 2020 | <b>Finalización:</b> 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>                      |   | <b>Naturaleza de la mejora: (1)</b> | Indicadores - Procesos |
| <b>Proceso:</b>                     | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario<br>PC06 – Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento<br>PC11 – Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |                                     |                        |
| <b>Unidad/es:</b>                   | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno   |                                     |                        |
| <b>Descripción de la mejora:</b>    | Reuniones semestrales entre los miembros de cada uno de los grupos de calidad internos para el análisis y seguimiento de cada uno de los elementos de los procesos.   |                                     |                        |
| <b>Causa para su implantación:</b>  | Ajuste de los procesos y sus elementos a la gestión diaria y alineamiento con el Plan Estratégico de la Universidad   |                                     |                        |
| <b>Objetivo de la mejora: (2)</b>   | Revisión de procesos  |                                     |                        |
| <b>Recursos previstos: (3)</b>      | Propios   |                                     |                        |
| <b>Responsable de implantación:</b> | Los miembros de las Unidades implicadas   |                                     |                        |
| <b>Previsión de resultados:</b>     | Documentación y elementos de procesos más ajustados a la realidad de gestión así como alineamiento con el Plan Estratégico  |                                     |                        |





|  |   |                          |                      |                          |
|--|---|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>Grado de prioridad:(4)</b>  | Media   |                          |                      |                          |
| <b>Planificación de la implantación (5)</b>  | 1.- Agenda de reuniones semestrales.<br>2.- Consultas a Coordinación Técnica de soporte y asesoramiento<br>3.- Solicitud de actualización |                          |                      |                          |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>   |   |                          |                      |                          |
| <b>Desarrollo temporal:</b>  | <b>Inicio:</b>  | Segundo semestre de 2020 | <b>Finalización:</b> | Segundo semestre de 2021 |
| <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.

|                                   |  |             |      |
|-----------------------------------|--|-------------|------|
| <b>Proceso:</b>                   | PC02   | <b>Año)</b> | 2020 |
| <b>Unidad/es si procede</b>       | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno  |             |      |
| <b>Naturaleza de la propuesta</b> | Ajuste de la capacidad real del proceso de Gestión de las Adquisiciones  |             |      |
| <b>Denominación</b>               | Modificación de valores límite y objetivo de indicadores   |             |      |
| <b>Descripción:</b>               | Ajustar los valores límite y objetivo de los indicadores del proceso PC02 a la capacidad real del mismo, dada la tendencia creciente y sostenida en el tiempo de los resultados de medición obtenidos. |             |      |
| <b>Objetivo de la propuesta)</b>  |  |             |      |

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

|                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Unidad/es</b>                  | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno |
| <b>Naturaleza de la propuesta</b> | Actualización de la documentación     |
| <b>Procesos</b>                   | PC02                                  |



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Descripción:</b>            | Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso |
| <b>Justificación/Obejtivos</b> |   |

#### **14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.**

Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.

En este sentido, sigue siendo una asignatura pendiente el trabajar en pro de obtener una medición de la satisfacción de nuestros clientes/usuarios que sea representativa. Así las cosas, tal y como se ha reflejado en este informe, se trabajará para mejorar la tasa de respuesta obtenida a nuestra encuesta de satisfacción, así como en la clarificación de los ítems que son consultados en ella.

Además, cabe destacar el impacto de las acciones llevadas a cabo para dar cobertura a las indicaciones y observaciones de auditoría interna con respecto a la gestión de indicadores por parte de la Unidad dentro de este proceso clave. En este sentido, la modificación de la parametrización de los indicadores en sus valores límite y objetivo han supuesto un ajuste, aún más ceñido, a la capacidad real del proceso quedando reflejada la gestión real de los miembros de la Unidad.