



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Contratación y Patrimonio

PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

PC 02.1. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES - PC 02.2 GESTIÓN DEL INVENTARIO

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Contratación y Patrimonio

4.- Servicios prestados

Gestión de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores y procedimiento de contratos mayores

Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios a los proveedores de la Universidad.

Tramitación de la documentación que permita iniciar los trámites de gestión para el pago de las obligaciones derivadas de las adquisiciones realizadas por la Universidad.

Gestión de los registros del Inventario de los bienes y derechos que integran el patrimonio de la Universidad



Actualización permanente del Inventario general de la Universidad.

5.- Cliente/s del proceso

Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.

Servicios y Unidades Administrativas

Empresas licitadoras y proveedoras de la UJA

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Cumplimiento de las características del servicio prestado.

Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado.

Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.

Amabilidad en el trato al cliente-usuario.

Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.

7.- Resultado esperado

El resultado esperado es cumplir los requisitos de calidad establecidos, minimizando los riesgos e intentado aprovechar las oportunidades mediante la implantación de propuestas de mejora.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)



Nº de quejas: Tres quejas

Promedio de días en responder a las quejas: Promedio en responder 1,21 días

Porcentaje de quejas respondidas 100%

Nº de sugerencias: Las sugerencias presentadas han sido dos.

Promedio de días en responder a las sugerencias: Promedio en responder 1,94 días.

Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%

Nº de felicitaciones: Dos felicitaciones

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)



14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1OeM2YdcQ3dN5oxWEykuY1dgwzOJsxIHE?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El ciclo de gestión de 2020 ha sido un año muy complicado para la gestión del Servicio a muchos niveles. No sólo por lo que se refiere a la situación de pandemia provocada por el COVID-19, sino también porque ha habido cambios importantes en nuestra Unidad con la



incorporación de dos nuevas personas que están en proceso de formación y adaptación a los procesos que gestionamos. Estas personas han necesitado un apoyo constante de otras personas del Servicio lo que ha requerido un esfuerzo considerable dadas las circunstancias de confinamiento, trabajo a distancia, etc. En lo que respecta a la organización de los equipos de procesos, precisamente la incorporación del trabajo a distancia, aunque inicialmente ha podido verse como una ventaja, no obstante, ha supuesto un trabajo extra para el Jefe del Servicio para la coordinación y seguimiento del trabajo en esta modalidad.

Por lo que respecta a infraestructuras y recursos materiales, con carácter general se dispone de todo lo necesario para desarrollar adecuadamente nuestro trabajo, aunque existen ciertas limitaciones cuando se trata de trabajo en el domicilio

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Respecto a los requisitos de calidad del proceso valoramos positivamente el grado de cumplimiento que se ha alcanzado durante este ciclo de gestión a pesar de las circunstancias mencionadas de la pandemia y que han tenido como consecuencia, entre otras, el incremento del trabajo derivado de la aplicación de una amplia normativa que ha afectado considerablemente al proceso de contratación mayor. En este sentido ha habido una estrecha colaboración con el Equipo de Dirección de la Universidad para acometer algunos proyectos de forma urgente para atender necesidades sobrevenidas por la nueva situación.

20.- Análisis resultados indicadores.

Durante este ciclo de gestión el grado de cumplimiento de los indicadores ha obtenido unos resultados bastante satisfactorios, incluso con unos porcentajes mayores a los de ciclos anteriores. Sobradamente se han cumplido los objetivos fijados para cada indicador y en algunos de ellos se ha alcanzado, incluso, un resultado del 100 por cien. La interpretación de estos resultados evidencia, por una parte, la consolidación de los procesos del Servicio como ágiles y eficaces y, por otra, la total implicación del personal en el cumplimiento de sus tareas y funciones conforme a los plazos establecidos, con objeto de dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias de los servicios que les prestamos.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.



Hacer una valoración del grado de cumplimiento del resultado de la satisfacción del cliente e indicar los sistemas empleados para la difusión de los resultados.

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.

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>

Respecto a la encuesta de satisfacción a las empresas licitadoras, se valora muy positivamente los resultados obtenidos, puesto que casi el 88 por ciento de las respuestas se sitúan en niveles de satisfacción, destacando que casi el 50 por ciento lo están en un nivel de muy satisfecho. Consideramos que estos resultados se deben a nuestro esfuerzo continuo por simplificar, en la medida en que lo permite la Ley, los trámites necesarios para participar en un proceso de contratación y también por elaborar documentos sencillos y claros que faciliten la comprensión de las empresas licitadoras para preparar sus propuestas.

También destacamos como positivo el incremento que se ha producido en la tasa de respuesta, mejorando los resultados del ciclo anterior, alcanzando en 2020 una tasa superior al 35 por ciento y, por tanto, superando la anterior del 22,56 por ciento.

De la encuesta realizada a clientes internos, es decir, a las personas de la propia Universidad que han solicitado o participado en algún proceso de contratación, destacamos en primer lugar como dato negativo la baja tasa de respuesta obtenida, que solo ha alcanzado un 28,57 por ciento, frente a la obtenida en el ciclo anterior que fue superior al 40%.

En sentido positivo, destacamos el alto grado de satisfacción de las personas que han respondido la encuesta, puesto que las respuestas en los niveles de satisfacción se sitúan por encima del 99 por ciento, superando incluso los resultados del ciclo anterior que ya fueron muy positivos.

En relación con las encuestas agradecemos los comentarios y sugerencias que realizan algunas personas, porque nos ayudan a entender su visión sobre la gestión de los servicios que prestamos con objeto de que podamos mejorarlos de forma satisfactoria.



22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Hacer una valoración del grado de cumplimiento del resultado de la satisfacción del cliente e indicar los sistemas empleados para la difusión de los resultados.

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.

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>

Respecto a la encuesta de satisfacción a las empresas licitadoras, se valora muy positivamente los resultados obtenidos, puesto que casi el 88 por ciento de las respuestas se sitúan en niveles de satisfacción, destacando que casi el 50 por ciento lo están en un nivel de muy satisfecho. Consideramos que estos resultados se deben a nuestro esfuerzo continuo por simplificar, en la medida en que lo permite la Ley, los trámites necesarios para participar en un proceso de contratación y también por elaborar documentos sencillos y claros que faciliten la comprensión de las empresas licitadoras para preparar sus propuestas.

También destacamos como positivo el incremento que se ha producido en la tasa de respuesta, mejorando los resultados del ciclo anterior, alcanzando en 2020 una tasa superior al 35 por ciento y, por tanto, superando la anterior del 22,56 por ciento.

De la encuesta realizada a clientes internos, es decir, a las personas de la propia Universidad que han solicitado o participado en algún proceso de contratación, destacamos en primer lugar como dato negativo la baja tasa de respuesta obtenida, que solo ha alcanzado un 28,57 por ciento, frente a la obtenida en el ciclo anterior que fue superior al 40%.

En sentido positivo, destacamos el alto grado de satisfacción de las personas que han respondido la encuesta, puesto que las respuestas en los niveles de satisfacción se sitúan por encima del 99 por ciento, superando incluso los resultados del ciclo anterior que ya fueron muy positivos.



En relación con las encuestas agradecemos los comentarios y sugerencias que realizan algunas personas, porque nos ayudan a entender su visión sobre la gestión de los servicios que prestamos con objeto de que podamos mejorarlos de forma satisfactoria.

23.- Análisis de No Conformidades.

No aplica para los procesos del Servicio de Contratación y Patrimonio

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones procedentes de los procesos de auditoría interna y externa se estudian en el seno del Comité de Calidad de la Unidad y se les da cumplimiento de la mejor manera posible, bien a través de una acción de mejora si procede o, simplemente, ajustando la gestión a lo previsto en el manual de calidad y en los flujos del proceso cuando ha habido algún incumplimiento menor.

En todo caso, estas recomendaciones y observaciones se aceptan de buen grado porque consideramos que las auditorías suponen una herramienta de aprendizaje y un mecanismo para la revisión de la conformidad de los procesos.

25.- Análisis de encuestas de personas.

El resultado de las encuestas realizada a las personas de nuestro Servicio puede tener varias interpretaciones, puesto que en algunos aspectos concretos ha habido una mejor percepción respecto a años anteriores, como por ejemplo las respuestas relacionadas con el conocimiento sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeñan y también las relacionadas con las condiciones para el desarrollo del trabajo. Aunque llama un poco la atención que no se valore lo suficiente la disponibilidad de recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.

Ha bajado ligeramente también el grado de satisfacción respecto a las preguntas relacionadas con la participación de las personas en cuanto a la toma de decisiones y colaboración en el establecimiento de objetivos, lo que deberá ser revisado en profundidad por el Comité de Calidad del Servicio para fomentar la participación de las personas en estos ámbitos de gestión.

En el apartado de formación también ha bajado ligeramente el grado de satisfacción, lo que se valora de forma negativa, aunque pudiera deberse esta circunstancia a que la mayoría



de personas que integran el Servicio son de una cierta edad y consideran que sus posibilidades de promoción a través de estas acciones formativas son escasas, ya que algunas consideran que las acciones formativas deben estar vinculadas con el reconocimiento de la promoción horizontal. No obstante, es necesario abordar también los programa de formación de la Unidad para ajustarlos a las necesidades reales de las personas que la integran.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Todos los compromisos de calidad se han cumplido dentro de los valores establecidos como objetivos en los indicadores del proceso, por lo que la valoración debe ser positiva.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

A pesar de las circunstancias tan adversas vividas en el año 2020 y que están continuando en el 2021, se valora muy positivamente los resultados alcanzados en este ciclo de gestión, considerándose efectivas las acciones de mejoras implantadas hasta el presente ciclo, repercutiendo no solo en mejorar los resultados, sino que además, tienen un impacto directo en la mejora de la gestión y satisfacción de los clientes/usuarios, demostrando por ello el compromiso de nuestro Servicio con la mejora continua.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

A pesar de las circunstancias tan adversas vividas en el año 2020 y que están continuando en el 2021, se valora muy positivamente los resultados alcanzados en este ciclo de gestión, considerándose efectivas las acciones de mejoras implantadas hasta el presente ciclo, repercutiendo no solo en mejorar los resultados, sino que además, tienen un impacto directo en la mejora de la gestión y satisfacción de los clientes/usuarios, demostrando por ello el compromiso de nuestro Servicio con la mejora continua.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Consideramos que se han aportado evidencias suficientes que avalan los manifestado en este informe anual de seguimiento, como son los resultados de indicadores, encuestas post-servicio, acciones de mejora, etc.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)



31.-- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.



[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

El año 2020 ha supuesto un reto significativo para el Servicio de Contratación y Patrimonio provocado por la situación de pandemia derivada del COVID-19. La declaración del estado de alarma por el Gobierno de la Nación dio lugar a la promulgación de varios Reales Decretos con repercusiones en el ámbito de la contratación administrativa. Esta inédita circunstancia dio lugar a la suspensión provisional de varios contratos de servicios, cuya gestión ha sido muy complicada, no solo porque hubo de hacerse durante el estado de alarma, sino por los necesarios contactos con las empresas para intentar agilizar trámites y que no se vieran perjudicadas las personas trabajadoras adscritas a estos contratos. En tiempo record han tenido que hacerse diferentes resoluciones, acuerdos, etc., con objeto de dar cumplimiento a estos requerimientos normativos, así como su notificación y seguimiento. Transcurrido el estado de alarma se han tramitado también diferentes resoluciones para indemnizar a las empresas afectadas por la suspensión de los contratos, trámite realizado en coordinación con el Servicio de Control Interno, a quien desde este informe quiero expresar mi más profundo agradecimiento por su extraordinario e ingente trabajo realizado durante todo este proceso.

Otra consideración importante que conviene reseñar en este informe ha sido que durante este año 2020 se han incorporado dos nuevas personas al Servicio: una asesora técnica en contratación y una persona responsable de gestión para cubrir una plaza vacante. Aunque ha sido muy difícil el momento de su incorporación, estas personas se han ido adaptando correctamente a la dinámica de la Unidad y asumiendo sus tareas con progresión, a pesar de que ha supuesto también un esfuerzo extra por el resto de compañeros colaborando en su formación y aprendizaje, que también es digno de destacar y agradecer.

Pero a pesar de todas estas circunstancias, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha respondido de forma satisfactoria a todos sus compromisos en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, indicadores y propuestas de mejora que, si bien no han podido realizarse, como estaba previsto, dos de ellas, ha sido debido a la imposibilidad de realizarlas: una de ellas, como era la realización de un grupo focal con empresas licitadoras y proveedoras se acordó, junto con el Servicio de Planificación y Evaluación, no acometerla por la imposibilidad de convocar la reunión con estas empresas. La otra propuesta no realizada, como era estudiar y acometer, en su caso, la viabilidad del cambio en el modelo de alta de inventario de bienes también se ha considerado conveniente posponerla para el nuevo ciclo de gestión, asumiéndola como una propuesta conjunta de nuestro Servicio con el Servicio de Contabilidad y Presupuestos.

Y en último lugar, pero no por ello menos importante, considero oportuno terminar este informe agradeciendo a las personas que integran la coordinación técnica del SIG-CSUA y a las personas auditoras internas su inestimable ayuda y su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de gestión de calidad.

SIGC-SUA



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de Seguimiento de Proceso Clave
R.[PE01.2]-06.

Ciclo de gestión 2020