



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

### 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

- PC02.1 - Gestión de las Adquisiciones

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

##### 4.- Servicios prestados

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

##### 5.- Cliente/s del proceso

Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad

##### 6.- Requisitos calidad (input proceso)

El 95% de los expedientes serán tramitados en un plazo igual o inferior a tres días.(1, 3, 4, 5, 6,). El 95% de los expedientes económicos se tramitarán sin errores.(1, 3, 4, 5, 6,).



## 7.- Resultado esperado

Resultados dentro del valor objetivo establecido

## 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: No consta
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede
  
- Nº de sugerencias: No consta
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede
  
- Nº de felicitaciones: 12

### 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/17wXNO\\_01b\\_sl3GsDore9V6tMbtiiCbYU?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/17wXNO_01b_sl3GsDore9V6tMbtiiCbYU?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.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG) es una unidad atípica dentro de la estructura universitaria. Hasta la fecha no se cuenta con un responsable de la unidad, haciendo las funciones de liderazgo en algunos aspectos la persona encargada de la Jefatura del Gabinete del Rector y en otros por la persona Responsable de Calidad.

Con respecto al PC02, el resultado de los indicadores evidencia una ejecución sistemática de cada uno de los aspectos del proceso de forma automatizada. Sin embargo, el número de personas que componen la unidad, la heterogeneidad de funciones (Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, Gabinete de Prensa y Asesoría Jurídica), hace que el trabajo en equipo sea dificultoso, lo que sumado a la falta de un líder claro, hace que la coordinación de la unidad sea complicada en ese sentido.

Los equipos internos funcionan de forma intermitente aunque siempre la predisposición para trabajar es buena cuando se hace cualquier tipo de convocatoria y se solicita información o apoyo.

El ciclo de gestión de 2020 ha estado claramente marcado por la incidencia de la pandemia a causa de la COVID-19. En este sentido, la Unidad ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades sobrevenidas y el trabajo ha seguido su flujo normal. Como todos los cambios, tras una pequeña mínima resistencia a trabajar con tecnología basada en el acceso remoto a los recursos de gestión de la información, la adaptación ha sido progresiva y prácticamente desde la primera semana de obligado teletrabajo, se accedió sin problema a todos los recursos como si se estuviera trabajando "in situ".

### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

El resultado del proceso en cuanto al requisito de calidad de que el 95% de los expedientes sean tramitados en un plazo igual o inferior a tres días ha sido superado (100%) al igual que el del número de expedientes tramitados sin errores, del 100% sobre el 97% fijado.



## 20.- Análisis resultados indicadores.

Los resultados de los indicadores asociados al proceso para la unidad han sido del 100%, tanto en la tramitación de expedientes en menos de 3 días, como en el porcentaje de expedientes sin errores. Este resultado supera holgadamente el valor objetivo establecido del 95% y 97% respectivamente.

El análisis que se desgana de los valores obtenidos no es otro que la priorización de las necesidades y requerimientos de los usuarios de la unidad. En la mayoría de las ocasiones, los expedientes se resuelven en el mismo día en que se genera la necesidad, lo que afianza la fiabilidad del proceso y se valorará la posibilidad de ajustar los valores límite y objetivo a la capacidad real de la unidad en el proceso.

Atendiendo además a la evolución de ambos indicadores, se puede observar cómo los mismos, en los últimos ocho ciclos de gestión han estado siempre por encima del 99%, siendo el valor obtenido del 100% en los tres últimos ciclos de gestión, lo que invita a pensar de forma más evidente en un ajuste al alza de los parámetros anteriormente mencionados.

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

Ver INF\_SEG\_ENC\_PC02yPC06\_2020 en carpeta 17 – Registros/evidencias

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

Al no tener constancia de quejas y sugerencias a través de ningún canal, ya sea formal o informal, no se puede hacer un análisis al respecto.

En cuanto a las felicitaciones recibidas por parte de los miembros de la unidad, reconfortan y se agradecen, sin embargo son la muestra de que el trabajo se realiza de forma correcta y persiguiendo le objetivo último de satisfacer las necesidades e intentar superar las expectativas de los usuarios.

## 23.- Análisis de No Conformidades.

No procede



## 24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones de auditoría interna y externa ayudan a la unidad a afianzar su confianza en la gestión del proceso, puliendo aquellos aspectos que siempre van a redundar en la mejora del día a día en la gestión del mismo.

Con respecto a los tres procesos en los que participa la unidad (PC02, PC06 y PC11), el análisis de la encuesta de clima laboral será abordado, siguiendo la recomendación de auditoría externa, en este ciclo de gestión.

Con respecto al PC06, es cierto que no se había eliminado documentación obsoleta de la web. Gracias a la recomendación de auditoría externa, recientemente se ha actualizado la web y se ha eliminado toda la información que no procede que esté publicada, substituyéndose al completo por la documentación vigente.

En cuanto a las recomendaciones de auditoría interna, se han tenido en cuenta todas, corrigiéndose el error material del valor objetivo del indicador que mide el porcentaje de expedientes que se tramitan sin errores, siendo el valor objetivo real igual o superior al 97%. Asimismo, se ha sistematizado la medición de las visitas a las distintas webs de la unidad a través de Google Analytics, teniéndose una visión más completa de la experiencia del usuario al visitar nuestras webs, ya no sólo a nivel del número de visitas (la trascendencia que supone la información que se publica), sino del comportamiento del usuario, si le es fácil encontrar la información, si está accesible, el origen de las visitas, el tipo de dispositivos de los usuarios que visitan la web o las franjas horarias en las que se suele visitar, entre otras.

Finalmente, en cuanto al PC11, la recomendación sobre la corrección del flujograma, en el que por error aparece el Gabinete de Comunicación cuando debería a parecer el Gabinete del Rector, es una modificación que la Unidad no ha podido llevar a cabo al no disponer de los archivos fuente de Microsoft Visio. Además, este software ya no está en el catálogo de herramientas software que el Servicio de Informática pone a disposición del personal.

## 25.- Análisis de encuestas de personas.

Siguiendo la recomendación de auditoría externa, el análisis de los resultados de la encuesta de clima laboral, era un tema pendiente del anterior ciclo de gestión. En este sentido, desde la unidad se ha aprovechado el presente ciclo de gestión para realizar un profundo análisis de los resultados obtenidos.

En cuanto al desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción con respecto al conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto que cada persona desempeña es bastante elevado, situándose en el 92.86%. Con respecto a la última encuesta de clima laboral realizada en 2017, este valor ha sufrido un incremento porcentual importante, pasando del 75% al valor comentado. En este sentido, el personal está más satisfecho con el conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades. Si bien la tendencia ha



sido oscilante desde la encuesta de clima de 2009, el valor de la encuesta de 2019 supone un nuevo repunte que esperamos se pueda mantener en el tiempo.

En cuanto a la posibilidad de aplicar conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción ha caído al 76.92%, lo que supone casi 14 puntos porcentuales menos que en la encuesta de 2017. Atendiendo a la tendencia de este ítem, la satisfacción también es oscilante en cada periodo de medición.

Ambos ítems componen la medición de la satisfacción sobre el desempeño del puesto de trabajo y en definitiva, las mediciones media superan el valor de 3.5 en una escala de 1 a 5.

En cuanto a las condiciones para el desarrollo del puesto de trabajo, tanto las condiciones físicas del entorno, los recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos así como los recursos informáticos reflejan un nivel de satisfacción bastante elevado, con un valor, igual para los tres ítems, de 92.86%, situándose la media por encima de 4.

Referente a la participación, en la encuesta de clima de 2019, los resultados caen a valores que rozan lo que puede entenderse como insatisfacción con un 57.14% como nivel de satisfacción en cuanto a la posibilidad de participar en la asignación de los objetivos de cada puesto de trabajo o las decisiones que afectan al mismo. Por su parte, la posibilidad de realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la unidad reflejan un mayor nivel de satisfacción (71.43%), aunque este valor también es inferior con respecto a la de la encuesta de 2017.

Finalmente en cuanto a la formación y evaluación de los miembros de la unidad, el nivel de satisfacción supera el 78% en los ítems referidos a la posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto, facilidades y recursos proporcionados por la universidad para participar en acciones formativas, así como la adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional. Si bien estos valores están en un nivel que podría entenderse como elevado o bueno, atendiendo a la tendencia de los mismos desde la encuesta de 2011, se ve un claro descenso en el nivel de satisfacción, salvo la adecuación de la oferta formativa que aumenta sensiblemente en la última encuesta. En cuanto a la oferta formativa específica para el desempeño del puesto también existe una pequeña tendencia al alza con respecto a la encuesta de 2017, situándose el nivel de satisfacción en el 64.29%, sin embargo la media de 2.79 podría entenderse como un valor bajo tendente a la insatisfacción. Por último, el aprendizaje obtenido en las acciones formativas supone un nivel de satisfacción elevado, pero dentro de una tendencia descendente con respecto a las últimas dos encuestas de personas de 2015 y 2017, aunque la utilidad de la formación recibida ha sufrido un ligero incremento en la última encuesta, con respecto a la anterior, situándose en un 84.62%.

Estos niveles referidos a la participación en cuanto a asignación de objetivos, toma de decisiones que afecten al puesto, propuestas de mejora o planificación de la formación pueden ser un reflejo de la ausencia de la figura del responsable o coordinador de la unidad, puesto de trabajo que se ha reflejado en la RPT en vigor, pero que por distintas circunstancias sobrevenidas no ha podido ser cubierto.



## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad de la unidad ponen en valor no sólo ofrecer soluciones de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios, si no una clara apuesta por un trabajo eficiente y eficaz, bien hecho y en consonancia con la capacidad real del proceso.

En este sentido, los resultados de los indicadores, con corrección total en la tramitación de expedientes y la celeridad, reflejan el claro compromiso de la unidad para ofrecer la mejor experiencia a sus usuarios.

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

Debido a la incidencia de la pandemia provocada por la COVID-19, no se han realizado grupos focales. En este sentido, relación con la acción 2 derivada del análisis de riesgos y oportunidades se ha trabajado conjuntamente con la UNAD y con el SCPA para seguir una nueva instrucción técnica en el proceso de tramitación de expedientes de adquisiciones. Tal trabajo se ha basado en el intercambio de correos entre los responsables de calidad de cada unidad y el jefe de servicio, así como internamente, entre los miembros de la unidad a través de listas de distribución para intercambiar opiniones al respecto.

La instrucción técnica se hará efectiva y se implantará a partir de abril de 2021. Esta instrucción técnica también da respuesta a la acción 1, por la que crea el grupo de trabajo de forma interna en el Área Económica, haciendo extensible sus conclusiones al resto de unidades implicadas en el PC02.

Sin duda, la puesta en marcha de esta acción, no supondrá una sobre carga de trabajo y sí dará un valor añadido a la tramitación de expedientes que facilitará a posteriori su clasificación así como un avance en la contabilidad analítica.

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

2020 ha sido un ciclo de gestión atípico, que por una parte ha puesto de manifiesto la capacidad de adaptación al cambio de las personas y por otra parte ha hecho más complicado que distintas acciones de mejora hayan podido llevarse a cabo, sin embargo, en la hoja de ruta de la unidad se prevé la consecución de todas estas acciones en breve.





### 29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Las únicas evidencias aportadas más allá de los valores medidos en indicadores, informe y análisis de los mismos son registros de las felicitaciones.

### 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 generales](#)

[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.

La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.