



# **INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:**

## **Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos**

### **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 02.11 Gestión de la Adquisición Directa (UG)

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

Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos

##### **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**

Personal docente e Investigador, Becarios y Personal contratado, Clientes externos: proveedores

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

Gestión eficaz sin demoras en la misma



## 7.- Resultado esperado

Que el material solicitado llegue en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones, así como el pago se realice dentro de los periodos legales.

## 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: 0
- Promedio de días en responder a las quejas: 0
- Porcentaje de quejas respondidas
  
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
- Porcentaje de sugerencias respondidas:
  
- Nº de felicitaciones: 0

### 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/11WUMIUucYfVT58ztdvxbUAOIHA8BmhfC?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.

Desde el inicio del año 2020 se trabajó con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia en la creación de la nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT, con el objetivo de dar cobertura a un mayor número de investigadores de la Universidad de Jaén. De manera conjunta se diseñó una hoja de ruta, con hitos planificados, pero la pandemia nos retrasó en el desarrollo así que, actualmente, se sigue trabajando con el Vicerrectorado en integrar los equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado) y en la difusión de estos servicios. De acuerdo con la decisión de la Gerencia, se ha pospuesto la integración de los clústeres científicos.

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

2. Disponer de personal especializado para la prestación de servicios.

### 20.- Análisis resultados indicadores.

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2020, dentro del PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO:

Resultado de las mediciones del Proceso PC 02.11. Gestión de la adquisición directa. Año 2020.

PROCESO	Valor límite	Valor Objetivo	ADQUISICIONES	2019
			Nº total expedientes	9.391 %
[PC 02.11]-04	>= 85 %	>= 90 %	Nº de adquisiciones realizadas	=< 3 días
	9.326	99,31%		
[PC 02.11]-08	>= 85 %	>= 90 %	Expedientes tramitados	=< 5 días
	8.673	92,35%		



Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE

3 0,03%

[PC 02.11]-05 >= 85 % >= 90 % Porcentaje de Expedientes sin  
errores9388 99,97%

PROCESO Valor límite Valor Objetivo LIQUIDACIONES 2019

Nº total expedientes 4.639 %

[PC 02.11]-06 >= 85 % >= 90 % Expedientes tramitados =< 4 días  
4.483 96,64%

Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE

0 0,00%

[PC 02.11]-07 >= 85 % >= 90 % Porcentaje de Expedientes sin  
errores4639 100,00%

#### ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

En principio cabe destacar que con respecto a las adquisiciones y liquidaciones han disminuido con respecto al año pasado. En adquisiciones se ha pasado de 9391 expedientes en 2019 a 6607 en 2020 y en liquidaciones de 4639 a 2640, por lo que se han tramitado 9247 expedientes en total. El número total de expedientes es muy inferior al año anterior en 2019 (14030), esto es debido a los estados de alarma que se han producido en nuestro país durante el año 2020, que han reducido la movilidad y la presencialidad y por tanto las liquidaciones y las adquisiciones.

El año 2020 ha sido de transición sin ningún cambio respecto a la estructura de la Unidad, los cambios se realizarán durante el año 2021.

A continuación, realizamos un desglose de los mismos.

I. [PC 02.11]-04 Porcentaje de solicitudes de adquisiciones resueltas en el  
plazo máximo de 3 días laborables.

PROCESO ADQUISICIONES 2019 2020

[PC 02.11]-04 Nº de adquisiciones realizadas =< 3 días 9.326 99,31%6568  
99,41%

El dato obtenido en este indicador ha mejorado en porcentaje ligeramente en relación al año 2019 (0,10 %), siendo este muy bueno ya que estamos muy cerca del 100



% y la mejora cada vez es más complicada. Del total de expedientes de adquisiciones tramitados durante el año 2020 (6607), el 99,41 % (6568) han sido resueltos en el plazo máximo de 3 días, muy por encima del valor objetivo perseguido ( $\geq 90$  %).

I. [PC 02.11]-06 Porcentaje de liquidaciones cerradas en el plazo máximo de 4 días laborables.

PROCESO	LIQUIDACIONES	2019	2020
[PC 02.11]-06	Expedientes tramitados $\leq 4$ días	4639	96,64%2640
		96,63%	

En 2020, el 96,63 % de las liquidaciones realizadas han cumplido el objetivo de ser cerradas como máximo en 4 días laborables; este dato ha empeorado en un 0,01 % con respecto al obtenido en 2019, superando el valor objetivo buscado ( $\geq 90$  %).

I. [PC 02.11]-05 (Adquisiciones) y I. [PC 02.11]-07(Liquidaciones). Porcentaje de expedientes económicos sin errores.

PROCESO	ADQUISICIONES	2019	2020
	Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	3	
		0,03% 40	0,61%
[PC 02.11]-05	Nº Porcentaje de Expedientes sin errores	9388	99,97%6567
		99,39%	

En el indicador (I.[PC 02.11]-05) el número de expedientes de adquisiciones con alguna incidencia en 2020 ha sido de 40 sobre los 6607 expedientes tramitados por lo que la tasa de error es del 0,61 % y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 99,39%. El valor objetivo de cumplimiento es  $\geq 90$ %.

Desde el año 2020 en este indicador se incluyen expedientes con incidencias, no solo los expedientes devueltos por asuntos económicos, a eso se debe la subida con respecto al dato del año 2019

PROCESO	LIQUIDACIONES	2019	2020
	Nº Expedientes Erróneos= INCIDENCIA 4. Devuelto AA.EE	0	
		0,00% 19	0,72%
[PC 02.11]-07	Nº Porcentaje de Expedientes sin errores	4639	100,00%
		2621	99,28%

En el indicador (I. [PC 02.11]-07) el número de expedientes de liquidaciones con alguna incidencia en 2020 ha sido de 19 sobre los 2640 expedientes tramitados, por lo



que la tasa de error es del 0,72% y el porcentaje de expedientes tramitados sin error es del 99,28%. El valor objetivo de cumplimiento es  $\geq 90\%$ .

Desde el año 2020 en este indicador se incluyen expedientes con incidencias, no solo los expedientes devueltos por asuntos económicos, a eso se debe la subida con respecto al dato del año 2019

I. [PC 02.11]- 08 Porcentaje de facturas gestionadas en el plazo máximo de 5 días laborables.

PROCESO	ADQUISICIONES	2019	2020
[PC 02.11]-08	Expedientes tramitados $\leq 5$ días	8.673	92,35% 92,83%

Los resultados en 2020 para los expedientes de adquisiciones tramitados en un plazo máximo de 5 días laborables siguen por encima del valor objetivo de  $\geq 90\%$ . La variación en relación con respecto al año 2019 ha sido de (0,48%), situándose por encima del 92%. Se ha detectado una estabilización del porcentaje durante los últimos años (2018 y 2019) acercándonos al valor objetivo. Con la incorporación de los cambios en la toma de indicadores desechando días de fiesta, vacaciones y asuntos particulares de los miembros de la Unidad encargados de la recepción de facturas, durante el año 2020 el valor ha subido un 0,48% con respecto al año 2019, se ha detenido el descenso del indicador y este año ha tenido un leve repunte, que esperamos que vaya subiendo durante el año 2021 con el inicio de la nueva estructura de la Unidad.

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

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2020. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto



está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (119 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

#### Resultados/valoración:

1. El resultado de satisfacción global sobre la prestación de los servicios (4,42 de media) con un porcentaje de 93,22% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 6,78% (8 personas).

2. El resultado de satisfacción global sobre las mejoras (4,37 de media) con un porcentaje de 90,29% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 09,71 % (10 persona).

3. Todos los ítems específicos de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.

4. En todos los ítems específicos de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,37 y 4,52 (Punto fuerte), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos con respecto a 2019 una subida de la media y de los niveles de satisfacción, esto es producto de la estabilidad de la plantilla durante el año 2020. Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2021 se solventarán al trabajar por Centros/Facultades y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que, al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y a partir del año 2020 se estructura por Centros/Facultades). Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo



suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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

No tenemos

## **23.- Análisis de No Conformidades.**

No tenemos

## **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

Con respecto a la recomendaciones de la auditoria interna y externa se han llevado a cabo los cambios necesarios dentro de la Unidad para llevar a efecto dichas recomendaciones.

Con respecto a las recomendaciones de la auditoria externa se ha actualizado la pagina web de la Unidad y se ha nombrado a una persona responsable de la misma. y con respecto a las recomendaciones de la auditoria interna se han modificado las fichas indicadas incluyendo un párrafo para dejar claro que consideramos días laborables.

## **25.- Análisis de encuestas de personas.**

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2020. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomas los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (119 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

**Resultados/valoración:**

1. El resultado de satisfacción global sobre la prestación de los servicios (4,42 de media) con un porcentaje de 93,22% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 6,78% (8 personas).
2. El resultado de satisfacción global sobre las mejoras (4,37 de media) con un porcentaje de 90,29% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 09,71 % (10 persona).
3. Todos los ítems específicos de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los ítems específicos de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,37 y 4,52 (Punto fuerte), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos con respecto a 2019 una subida de la media y de los niveles de satisfacción, esto es producto de la estabilidad de la plantilla durante el año 2020. Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2021 se solventarán al trabajar por Centros/Facultades y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que, al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y a partir del año 2020 se estructura por Centros/Facultades). Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.



## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

Esta pregunta la responderá el responsable del proceso PC02 y será común para nuestra Unidad y todas las Unidades participantes en el proceso.

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

Esta pregunta la responderá el responsable del proceso PC02 y será común para nuestra Unidad y todas las Unidades participantes en el proceso.

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

Con respecto a la acción de mejora propuesta para el año 2020 referente a la automatización de la toma de datos de los distintos indicadores y carga de trabajo de la Unidad, se han implementado dos hojas Excel que los miembros de la Unidad incluyen sus datos y las hojas Excel realizan los cálculos tanto de los registros como de la carga de trabajo de cada miembro de la Unidad (quiero resaltar que somos la unidad Unidad/Servicio de la Universidad que calcula la carga de trabajo de cada miembro de la misma) por otro lado con una estructura de carpetas compartidas en drive donde cada miembro de la Unidad incluye la documentación estructurada de la misma forma que la información incluida en los Excel por lo que se pueden comprobar los datos en cualquier momento. De esta forma consideramos que se da por cerrada la acción de mejora propuesta.

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

Las evidencia aportadas se incluyen enlaces a los documentos mencionados

## 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.

De los informes añadidos se desprende que el año 2020 ha sido un año de estabilización de la plantilla y la implantación de una nueva Relación de Puestos de Trabajo, esto supone por un lado la inclusión de la Unidad dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y por otro el cambio de estructura por Centros/Facultades, que facilitara el reparto de las cargas de trabajo por Centros/Facultades. Estos cambios suponen un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la valoración de los resultados obtenidos este año en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,42 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la homogeneización de las tareas realizadas y la eliminación de la burocracia de las mismas, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Mejora de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la homogeneización de las tareas realizadas, así como la propuesta estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.