



Universidad
de Jaén

Primer Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.
Universidad de Jaén.

Informe de Evaluación. Buenas Prácticas.

Enero 2018

Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.



Universidad de Jaén

2017

INFORME DE EVALUACIÓN DE CANDIDATURAS. Modalidad Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.

Realizado.	Equipo de Evaluación.
Destinatario	Jurado del Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria
Modalidad	Memorias de las Candidaturas a la Modalidad de Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.
Fecha Realización	4 de enero de 2018.

El coordinador del Equipo de Evaluación.

Fdo.: Carme Melsió Núñez.



ESTRUCTURA DEL INFORME

1. ANTECEDENTES.....	Pág.2
2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.	Pág.3
2.1. PUNTUACIONES FINALES	Pág.3
2.2. VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS CANDIDATURAS	Pág.5
2.3. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA. SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	Pág.6
2.4. INFORME RESUMEN FINAL. NUEVAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ELECTRICIDAD, FONTANERÍA Y CLIMATIZACIÓN. UNIDAD TÉCNICA.....	Pág.10

1. ANTECEDENTES.

El presente informe de evaluación de las memorias que concurren al Segundo Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria de la Universidad de Jaén, se realiza de acuerdo con las cláusulas 8ª y 9ª de la convocatoria de los referidos premios.

Equipo evaluador

El informe ha sido elaborado por el equipo evaluador nombrado por la Universidad de Jaén, constituido en los términos establecidos en la referida convocatoria, lo componen los siguientes miembros:

Evaluador coordinador:	Dña. Carme Melsió Núñez. Responsable del Servicio Organización y Calidad - Agencia de Políticas y Calidad - Universitat de Barcelona. Evaluadora Acreditada del Modelo EFQM de Excelencia. Miembro de la XIP (Xarxa d'Innovació Pública – Red de Innovación Pública) y del Presencing Institute, surgido del Centro de Aprendizaje Organizacional del MIT, U-Lab.
Evaluador:	D. Manuel Macías García. Profesor Titular del Área de Ingeniería Química de la Universidad de Cádiz. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia. Ex Director General de Evaluación y Calidad de la Universidad de Cádiz.
Evaluador:	D. Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia, del Premio Iberoamericano de Excelencia y del Premio de Excelencia de la Agencia de Evaluación y Calidad.

Candidaturas evaluadas

Las memorias de las candidaturas que concurren al premio y que han sido evaluadas a efectos de la elaboración de este informe han sido:



Expediente electrónico de contratación administrativa.

Servicio de Contratación y
Patrimonio

Nuevas herramientas de comunicación en la gestión y ejecución del mantenimiento correctivo de electricidad, fontanería y climatización.

Unidad Técnica

Proceso de evaluación

Las fases realizadas del proceso de evaluación han sido las siguientes:

- 1.- Evaluación individual de las memorias presentadas por cada uno de los evaluadores del equipo. (Durante el mes de noviembre-diciembre de 2017).
- 2.-Evaluación de consenso del equipo de evaluadores para cada una de las memorias presentadas. (Durante el mes de diciembre-enero de 2017-18).
3. Elaboración por el coordinador del equipo de evaluación del informe individualizado y consensado de cada una de las memorias. (Durante el mes de enero de 2018).
4. Elaboración del informe final y conjunto a efectos de su envío al Jurado de los Premios. (Remitido con fecha de 10 de Enero de 2018).

2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.

2.1.PUNTUACIONES FINALES

La puntuación consensuada que ha sido asignada a cada una de las candidaturas de buenas prácticas de gestión, por criterios y total, calculada de acuerdo con las ponderaciones establecidas en el Protocolo de Evaluación, han resultado ser las siguientes:

Candidatura	Puntuaciones					TOTAL
	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	
Expediente electrónico de contratación administrativa. Servicio de Contratación y Patrimonio.	53	57	54	47	47	257
Nuevas herramientas de comunicación en la gestión y ejecución del mantenimiento correctivo de electricidad, fontanería y climatización. Unidad Técnica.	53	60	92	50	50	304

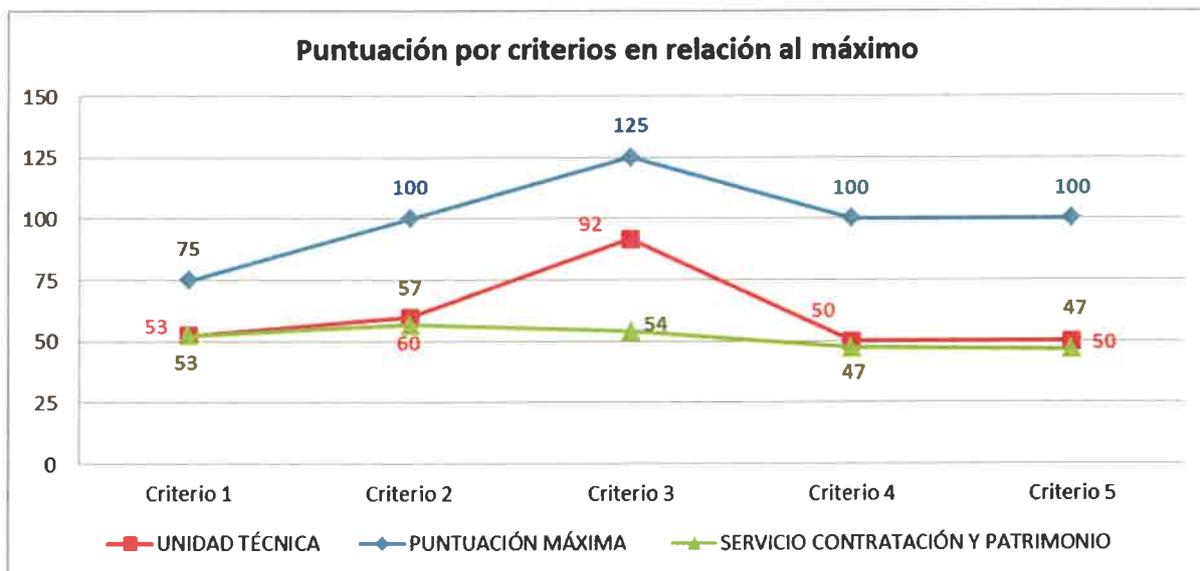
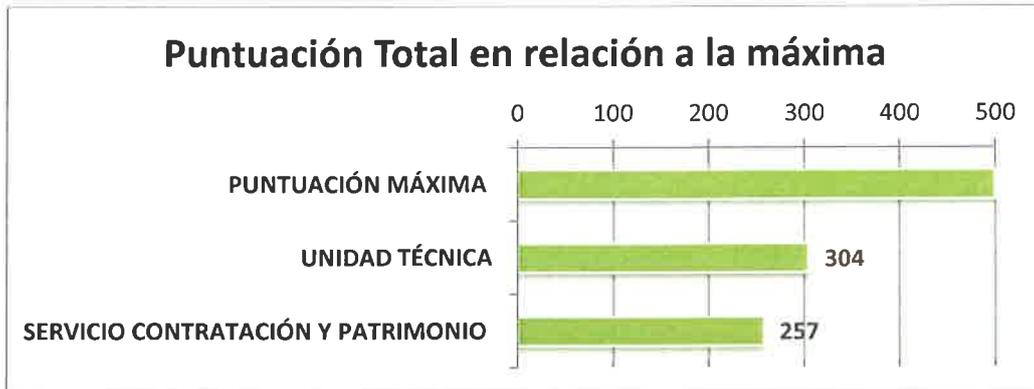
Criterio 1: Enfoque y Planificación de la práctica.

Criterio 2: Implementación de la práctica.

Criterio 3: Resultados de la práctica.

Criterio 4: Evaluación y revisión de la práctica.

Criterio 5: Creatividad e innovación de la práctica y benchmarking.



2.2. VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS CANDIDATURAS

Las dos candidaturas presentadas al premio a la modalidad de buenas prácticas de gestión, aportan un nivel suficiente de datos e información para su comprensión y evaluación, especialmente, respecto a los fundamentos que justifican la decisión de implantarlas. La extensión de los distintos criterios exigidos en la convocatoria ha condicionado las diferencias de puntuación otorgadas.

Las prácticas presentadas se conciben y gestionan en los sistemas de gestión de procesos y de la calidad implantados en la Universidad de Jaén. En este sentido, las propuestas están orientadas a aportar valor añadido a los grupos de interés relacionados con los servicios prestados y a objetivos legales e Institucionales en la gestión. Asimismo, los resultados logran los objetivos que se planificaron. Las dos prácticas pueden considerarse referencias de gestión innovadora y transferible, con elementos suficientes para considerarlas sostenibles, especialmente, por ser producto de recursos y conocimientos disponibles e internos, por los resultados de rendimiento y la potencialidad de proyección a otros ámbitos.



En las dos memorias se ha descrito y explicado la **innovación que aportan. En un caso, avanzando en la tramitación electrónica de la contratación administrativa**, garantizado la transparencia y eficiencia en la gestión y facilitado la participación y concurrencia de licitadores, **en otro**, mediante la utilización de recursos informáticos aplicados en la gestión del mantenimiento (comunicaciones internas y acceso a la documentación) **con incidencia sobre la reducción de los tiempos de ejecución**. De forma específica concluimos:

- La práctica presentada por el Servicio de Contratación y Patrimonio, **ha mejorado la gestión de la implantación de la tramitación electrónica de los expedientes de contratación mediante la integración de herramientas y plataformas informáticas**, además, **ha contribuido al cumplimiento legal** exigido al procedimiento de contratación administrativa. El **pronunciamiento es favorable para valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa**.
- La práctica de la Unidad Técnica aporta **innovaciones de gestión con efectos de mejora y cumplimiento de compromisos de calidad sobre tiempos de ejecución del servicio prestado de mantenimiento correctivo**, **incidiendo en la disponibilidad en condiciones óptimas de las infraestructuras de la Universidad de Jaén**. El **pronunciamiento es favorable para valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa**.



2.3. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA. SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO.

La estructura de este apartado del informe por candidatura corresponde a las indicaciones establecidas en el formulario de evaluación, iniciándose con la valoración global de la práctica, seguido del pronunciamiento requerido sobre la consideración de la práctica evaluada como modelo para la gestión en el contexto universitario y su presentación externa como buena práctica. Concluye con la síntesis de los puntos fuertes y áreas de mejora y las puntuaciones asignadas.

Valoración Global

- La implantación del expediente electrónico de contratación administrativa realizado por el Servicio de Contratación y Patrimonio del Área Económica de la Universidad de Jaén, **ha dado respuesta a la exigencia legal que regula la contratación administrativa, ha garantizado la transparencia y eficiencia en la gestión y facilitado la participación y concurrencia de licitadores. Integra, por consiguiente, la aportación de valor a los grupos de interés tanto internos como externos.**
- La descripción de la práctica en la Memoria se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria, permitiendo comprender los fundamentos de su adopción, valorar el grado de consecución de objetivos, la planificación y diseño de su implantación, su capacidad de sostenibilidad y su potencialidad de aplicación en otras unidades de la Universidad de Jaén, especialmente, en los aspectos técnicos de integración de plataformas informáticas para la gestión.
- La práctica ha supuesto superar retos técnicos y culturales de gestión importantes, agrupar y rediseñar procesos administrativamente complejos, aunar a distintas unidades administrativas en un trabajo colaborativo, se han valorado riesgos y buscado alternativas y, puede concluirse, que aporta recursos de conocimiento de aplicabilidad en muchos de los ámbitos de la gestión de la Universidad.
- En conjunto, es una práctica que, por el esfuerzo continuado que ha requerido su desarrollo y la orientación hacia el cliente/usuario buscando siempre la mayor eficacia y sobre todo eficiencia del proceso, **es merecedora de reconocimiento como buena práctica en la mejora de los resultados de calidad de los servicios prestados.**

Propuesta de Mención

- La descripción realizada de la Práctica permite valorarla como una **buena práctica de gestión por los resultados positivos**, que contrastan la mejora aportada en la gestión y servicio de tramitación electrónica de los expedientes de contratación.
- La Memoria y la práctica que describe **responden a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible cuando es capaz de demostrar resultados y se ha aplicado un ciclo completo de mejora** (planificación, implantación, seguimiento y revisión), además, en este caso, es sostenible por su continuidad como servicio prestado por exigencia legal.



- **Por lo que el pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, si bien se recomienda la valoración de las propuestas de mejora indicadas en este informe y, en especial, la definición de metodologías de medición de la eficiencia en la tramitación de expedientes.**

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el marco legal.

La práctica se enmarca en el contexto legal e integra los principios de legalidad, de transparencia, de concurrencia y publicidad de los procedimientos de contratación administrativa. En este marco se establecen los objetivos de gestión electrónica de los procesos de contratación mediante la integración de los recursos tecnológicos que se disponen.

2.- Valor añadido a los grupos de interés.

La práctica se orienta a aportar valor a los usuarios con el objetivo de utilizar el marco jurídico como una oportunidad de mejorar los canales de comunicación con los grupos de interés externos (empresas licitadoras y contratistas), así como proporcionar un medio eficaz para la gestión de los trámites de los distintos gestores internos que intervienen en el proceso.

3.- Planificación de la Práctica y enfoque de trabajo colaborativo.

Descripción detallada de las fases para la implementación de la práctica en las que se contrastan los avances respecto a los objetivos pretendidos, así como en la necesaria participación directa de distintas Unidades, especialmente el trabajo colaborativo desarrollado para la utilización e integración de aplicaciones informáticas. Se demuestra el empeño y constancia del Servicio de contratación y Patrimonio en su aplicación.

4.- Eficacia de la Práctica.

El nivel de eficacia de la práctica se evidencia por la implantación del sistema de tramitación electrónica que ha mejorado los canales de comunicación, integrado el gestor de expedientes y el portafirmas, reduciendo los plazos de tramitación e incrementando la seguridad y transparencia.

5.- Aprendizaje, mejora y perfeccionamiento.

Se evidencia el aprendizaje y las modificaciones de mejora aplicadas (revisiones del proceso, de plantillas y documentos, parametrización perfiles de todos los usuarios). En el proceso se ha realizado el análisis de riesgos aportándose acciones alternativas para su solución.

6.- Sostenibilidad de la Práctica.

El fundamento de la sostenibilidad de la práctica se basa en los resultados obtenidos que se soportan sobre exigencias normativas (gestión electrónica de los trámites de la contratación administrativa), en las herramientas tecnológicas consolidadas y disponibles, en la participación en el sistema de firma digital de los distintos agentes que intervienen en proceso de contratación, proyectándose, además, a fases posteriores del contrato.



7.- Innovación y proyección de la Práctica.

La implantación del expediente electrónico de gestión de la contratación mediante **la integración de sistemas de información evidencia una innovación, fundamentada en el trabajo sostenido orientado a resolver problemas o mejorar los procesos**. Además, **puede hacerse extensible a Unidades** que realicen otros procesos y utilicen sistemas de información basados en tecnología de Universidades XXI (ampliamente extendidos en las Universidades).

Síntesis de áreas de mejora

1.- Mejorar la descripción del análisis previo a la adopción de la práctica.

No se evidencia la realización de **actividades de investigación previa y de benchmarking externo** sobre soluciones adoptadas y la utilización de plataformas de tramitación electrónica.

2.-Ampliación de la información sobre la implantación de la práctica.

Hay limitaciones de **información sobre la planificación previa de acciones secuenciadas** que permita valorar el nivel de eficacia de su implantación, sobre las **dificultades técnicas** que pudieran haber surgido en la implantación y las soluciones acometidas y, por último, sobre **información técnica** (desarrollo del trabajo colaborativo, integración de plataformas, valoración de recursos, costes y necesidades de capacitación).

3.-Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación.

Definición de **indicadores y mediciones que permitan evaluar**, además del cumplimiento de la legalidad, **los resultados obtenidos en la gestión**, entre ellos, las mejoras en los tiempos de tramitación.

4.-Reforzar el análisis y aprendizaje.

Mejorar la descripción de la **sistemática de revisión y mejora**, incluyendo los **datos e información sobre percepciones** de los grupos de interés implicados y los **niveles de accesibilidad, eficacia y usabilidad de las plataformas** de tramitación electrónica.

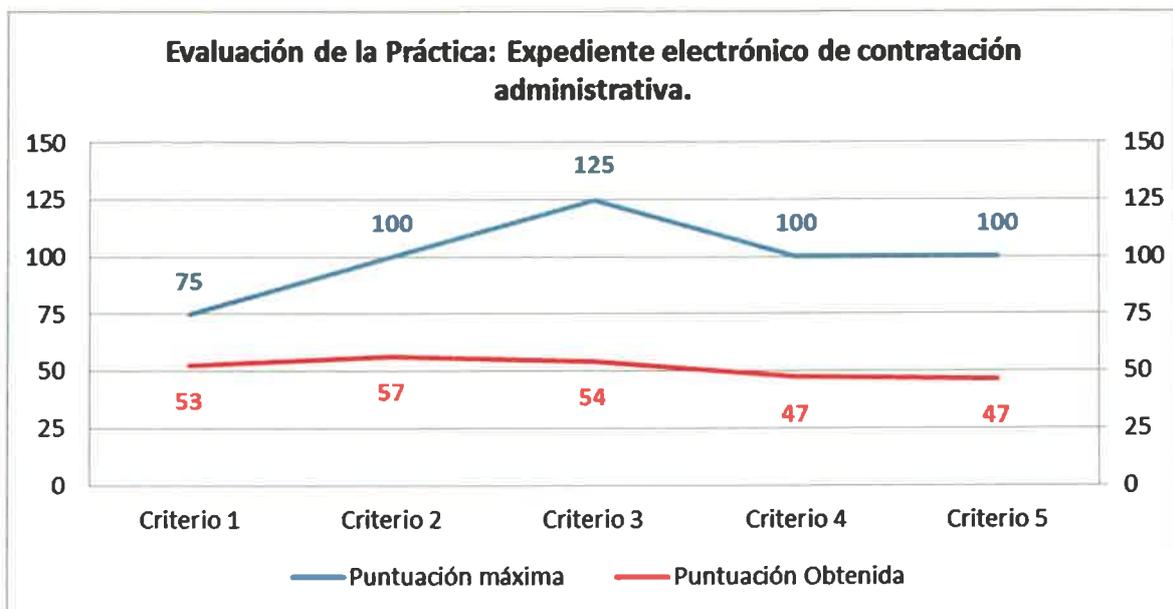
5.-Benchmarking y proyección externa.

Reforzar el **seguimiento, evaluación y el aprendizaje externo mediante las actividades de benchmarking** con otras organizaciones públicas que están implantando sistemas de tramitación de expedientes de contratación y procesos de transformación digital.

Puntuaciones



	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	35,00	28,33	21,66	23,66	23,33
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	53	57	54	47	47
Puntuación Total	257				





2.4. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: NUEVAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ELECTRICIDAD, FONTANERÍA Y CLIMATIZACIÓN. UNIDAD TÉCNICA.

Valoración Global

- En el marco del sistema de gestión de la calidad, la **Unidad Técnica valoró los inconvenientes que generaba la tramitación presencial de los partes de mantenimiento** y su incidencia en los tiempos de ejecución y, tras el análisis de causas y riesgos, **se adoptaron mejoras para reducir los tiempos de ejecución mediante la agilización de las comunicaciones internas** de los partes recibidos, además de **facilitar el almacenamiento y acceso a la documentación necesaria para su ejecución.**
- La **aplicación de recursos informáticos de uso generalizado (Google Drive y WhatsApp) para organizar y gestionar las actividades de mantenimiento correctivo**, así como la **identificación de nuevas propuestas de mejora (sincronización de la aplicación WhatsApp con el sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador)**, **constituyen innovaciones de gestión internas con efectos contrastados en la rapidez de respuesta a las solicitudes de mantenimiento, simplificación de los tramites de gestión**, a la vez que **genera información y conocimiento a disponibilidad de los técnicos del servicio.**
- La descripción de la práctica en la Memoria **se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria, permitiendo comprender los fundamentos de su adopción**, valorar el grado de consecución de **objetivos**, la planificación y diseño de su **implantación**, el **aprendizaje y mejora**, su capacidad de **sostenibilidad** y su **potencialidad de aplicación** a otros procesos, a otras unidades de la Universidad de Jaén y, especialmente, a proveedores externos de servicios de mantenimiento.
- La práctica **ha conseguido demostrar su eficacia** en el periodo medido **al reducir significativamente los tiempos medios de las reparaciones** en los tres sectores en los que se ha aplicado, **permitiendo cumplir el compromiso de calidad en tiempos de ejecución.**
- En conjunto, es una práctica que **demuestra la orientación a gestionar el mantenimiento de forma eficaz, asegurando la celeridad en la ejecución**, aumentando, así, la disponibilidad de las instalaciones, infraestructuras y equipamientos en condiciones adecuadas para realizar las distintas actividades universitarias, por lo que **se estima merecedora de reconocimiento como buena práctica en la mejora de la gestión y de los resultados de calidad en los servicios prestados.**

Propuesta de Mención

- La descripción realizada de la Práctica permite **valorarla como una buena práctica de gestión por los resultados positivos**, que contrastan la mejora aportada en la gestión y prestación del servicio de mantenimiento correctivo de las infraestructuras de la Universidad de Jaén.
-



- La Memoria y la práctica que describe **responden a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible** cuando es capaz de demostrar resultados y se ha aplicado un ciclo completo de mejora (planificación, implantación, seguimiento y revisión).
- **Por lo que el pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, si bien se recomienda la valoración de las propuestas de mejora indicadas en este informe.**

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica.

La práctica se enmarca en la **eficacia y mejora continua de la gestión del proceso de mantenimiento**, para contribuir en **aumentar el grado de disponibilidad de las instalaciones, infraestructuras y equipamientos** en condiciones adecuadas para realizar las distintas actividades universitarias.

2.- Valor añadido a los grupos de interés.

La práctica ha utilizado **recursos tecnológicos disponibles sin excesivos costes** (WhatsApp y Google Drive). Se ha **orientado al cumplimiento del compromiso de calidad sobre los tiempos de ejecución** de las solicitudes de mantenimiento y a **proporcionar a los técnicos un medio eficaz para la gestión de los trámites**.

3.- Planificación de la Práctica y agilidad en el desarrollo de la práctica.

La descripción de las fases para la implementación de la práctica permite contrastar cómo **se ha ido dando respuesta con agilidad a la mejora y objetivos previstos**: garantizar el acceso a la información a los técnicos (información en Drive), acceso inmediato a las órdenes de trabajo (grupos de WhatsApp) y compartir conocimiento técnico.

4.- Eficacia de la Práctica.

La práctica ha tenido una influencia decisiva en la mejora de la gestión y prestación del servicio al **reducir significativamente los tiempos medios de respuesta**, permitiendo el **cumplimiento del compromiso de calidad asociado**. Además de **avanzar en otros resultados** (accesibilidad a la información, mejora de la gestión del conocimiento, eficacia en la distribución de trabajo, eliminación de tiempos presenciales en tareas administrativas, seguridad en la atención de averías con criticidad).

5.- Aprendizaje, mejora y perfeccionamiento.

Se evidencia el **aprendizaje al reaccionar ante los problemas aplicando soluciones y mejoras** (asegurar cobertura, gestor de contenidos), o **identificando nuevas necesidades** (integración en la aplicación de gestión de los partes de trabajo), y proyectando **trabajos colaborativos** (extensión de la práctica a servicios prestados por proveedores).

6.- Sostenibilidad de la Práctica.

La **sostenibilidad de la práctica se basa en los resultados obtenidos** (reducción de los tiempos medios de ejecución), en la **viabilidad de su aplicación por el bajo costo en inversión en equipamiento y en**



formación, dada la asequibilidad de las herramientas informáticas utilizadas, así como en la proyección realizada a otros procesos de la Unidad.

7.- Innovación de la Práctica.

Se ha innovado en la **organización del trabajo de las actividades de mantenimiento correctivo mediante la aplicación de recursos informáticos que inciden en la eficacia en tiempos de ejecución, en la gestión documental y en la gestión del conocimiento técnico sobre el mantenimiento.**

8.- Proyección de la Práctica.

La incorporación de herramientas como Google Drive y WhatsApp en el ámbito del mantenimiento correctivo **se está extendiendo a otros ámbitos de trabajo de la Unidad Técnica, además puede ser valorado para su aplicación en la gestión del mantenimiento en otras especialidades de mantenimiento (equipos) y Universidades.**

Síntesis de áreas de mejora

1.- Mejorar el establecimiento de los resultados a obtener y el método para su seguimiento.

El sistema de **seguimiento de resultados no incluye indicadores o datos para la totalidad de los objetivos, ni metodologías para incorporar la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio y el análisis comparativo en el contexto de la gestión del mantenimiento correctivo.**

2.-Ampliación de la información sobre la implantación de la práctica.

Hay limitaciones de información sobre la **planificación previa de acciones secuenciadas** que permitan valorar el nivel de eficacia de su implantación (gestión de proyectos), los **recursos aplicados** (personas, costes finales, capacitaciones) y el método planificado de **comprobaciones técnicas antes de la plena operatividad.**

3.-Ampliación de los indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación.

Definición de **indicadores y mediciones que permitan evaluar**, además de los tiempos medios de ejecución, **otras mejoras y objetivos** que se han definido cualitativamente (apartado 2), así como el **impacto en las percepciones de los usuarios sobre la mejora del servicios y de los técnicos de la Unidad.**

4.-Avanzar en la mejora y perfeccionamiento.

Completar la planificación de la implementación de las mejoras que se han relacionado en la Memoria (integrar, extensión a otros proveedores de servicios de mantenimiento), asegurando la disponibilidad de recursos necesarios y la coordinación.

5.-Bechmarking y proyección externa.

Limitada aportación de fundamentos, documentación y métodos para **realizar actividades de benchmarking interno y externo, así como reforzar el seguimiento, evaluación y el aprendizaje externo de experiencias similares.**



Puntuaciones

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	35,00	30,00	36,60	25,00	25,00
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	53	60	92	50	50
Puntuación Total	304				

