



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06.2 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES (SERVICIO DE PUBLICACIONES)

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de Procesos / Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

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-servicios.
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. 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 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.24]-36	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	SIAG	56.25	71.88	76.92	91,67	88,57	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.24]-37	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	SIAG	95.59	95.45	98.8	98,43	96,97	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-38	Porcentaje de obras de intercambio.	SIAG	55.88	62.12	83.13	85,04	84,85	>=50%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-39	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	SIAG			97.59	100	98,99	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-40	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	SIAG			81.25	93,1	100	>=90%	Cumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
EP-27-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)	38,36%	4,78	4,5

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SIAG	PC06	2	100%	3,5	3	100%	8,67	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

I.[PC 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo: Medición anual: 88,57% (de 99 obras publicadas en el ciclo de gestión, 35 requerían informe científico externo, de las cuales, 31 se ha realizado) Primer semestre: 80,95% (21 obras con informe). Segundo Semestre: 100% (14 obras con informe). Este indicador no tiene objetivo asignado, puesto que las obras que llevan informe científico necesariamente están determinadas según criterio previo. El resultado de este indicador arroja un descenso con relación al ejercicio de 2013 (91.67 %).

I.[PC 06.24]-37 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente: Medición anual: 96,97% (96 obras dentro de plazo de 99). 1º T: 100%; 2º T: 95,45%; 3º T: 100%; 4º T: 94,59%. El objetivo de este indicador se fija en un porcentaje superior al 90%, por lo que el mismo se ha cumplido, aunque se observa un ligero descenso de dos puntos aproximadamente con relación al resultado del ejercicio anterior. Este descenso no supone por parte de la Unidad motivo para establecer acciones de intervención en el mismo, aunque sí se focalizará la atención para observar su evolución durante el ciclo de 2015.

I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio: El indicador arroja un dato de 84.85%, que con respecto al ejercicio anterior supone un ligerísimo descenso (85.04%), en ningún caso significativo puesto que el objetivo fijado es un porcentaje superior al 50%, por lo que se cumple de forma amplia.

I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo: Medición anual: 98,99%, (98 obras distribuidas en plazo de 99). 1º T: 100%; 2º T: 100%; 3º T: 100%; 4º T: 97,29%. El objetivo de este indicador está asociado a los compromisos de calidad de la Unidad y se establece en un porcentaje superior al 85%, por lo que éste queda cumplido. Con respecto al anterior ciclo hemos de comentar que existe un descenso de un punto aproximadamente, por lo que no se estima necesario intervenir en este indicador.

I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas: Medición anual: 100% (de 28 obras revisables y corregidas). 1º S: 100% (23 obras revisables y corregidas); 2º S: 100% (5 obras revisables y corregidas). Este indicador se ha cumplido en su totalidad, lo que supone una mejora considerable con relación a los datos del ejercicio anterior (93.1%). Lógicamente, también se cumple el objetivo establecido en el mismo del porcentaje superior al 90%.

No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados, en tanto éstos han sido alcanzados en la totalidad de indicadores que lo tienen establecido.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

El servicio no tiene en este ejercicio ni quejas ni sugerencias.

Encuestas: El número óptimo de encuestas recibidas se sitúa en 41, habiendo recibido 7 respuestas lo que nos arroja una tasa de respuesta de 17.07%. Ante estos datos sería aventurado por nuestra parte tomar alguna decisión en base a los datos recibidos. No obstante, los resultados obtenidos son en general buenos, sin entrar a valorar en profundidad los mismos por la razón expuesta anteriormente. La Unidad considerará durante el presente ciclo aquellas intervenciones para intentar mejorar la tasa de respuesta a la encuesta lo que nos permitirá entrar en la valoración de los datos.



C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Por parte de la auditoría se recomendó insertar en el proceso de edición la parte específica de libro electrónico, siendo valorado por el Servicio y tratándose de una cuestión en la que se estimó que no habría que modificar ningún elemento documental ni procedimental ante el hecho de realizar libros electrónicos, el Servicio lo ha asumido de forma normal y satisfactoria. No obstante, como se explica en el apartado 11 de este documento, el Servicio estará alerta ante posibles modificaciones o adaptaciones que vengan motivadas por la adquisición del nuevo software de gestión.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Código:	22-2014	Naturaleza:	Oportunidades de mejora
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)		
Descripción:	procedimentar el nuevo proceso de publicaciones mediante e-book.		
Actuaciones realizadas:	Se encuentra pendiente de implantar la plataforma de gestión de software editorial de publicaciones como elemento de que facilitaría la sistematización del procedimiento de publicaciones mediante e-book. Ver apartado 11 de este documento.		
Resultados de seguimiento:	Se verifica la propuesta de objetivo operativo del SIAG en relación con el desarrollo de la plataforma de gestión de software editorial de publicaciones (en fase a fecha de auditoría de presupuestación).		
Verificación, si procede:	En proceso.		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de mejora de procesos del Servicio de Publicaciones	5

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Código:	33-2014	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (SERVICIO DE PUBLICACIONES)		
Descripción:	Implantación de software de gestión editorial de publicaciones.		
Causa:	Actualización de la herramienta de gestión por obsolescencia del actual.		
Objetivo:	Mejorar la gestión editorial de publicaciones, mejorar la coordinación entre las diferentes unidades implicadas en los procesos asociados y simplificar la adquisición de obras por parte de nuestros usuarios.		
Recursos:	Propios: personas SIAG (UPUB) y SINP y recursos económicos.?????????		
Responsable:	SIAG y SINP		
Previsión de resultados:	Mejora en la gestión, compra de obras y coordinación entre unidades		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Diciembre 2014 en función de aprobación de objetivo operativo planteado por el SIAG.		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2015	Finalización: Diciembre 2015
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso	Año
Unidad, si procede	2015
Naturaleza de la propuesta	
Denominación	
Descripción	
Objetivo de la propuesta	



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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

Todos los objetivos de los indicadores se cumplen de forma satisfactoria. Actualmente el Servicio está a la expectativa y en situación que podríamos denominar de transición, ante la compra del nuevo software de gestión. Así mismo se considera fundamental para la evolución del Servicio que se ejecute de forma taxativa las Normas por las que se establecen los criterios para la edición de obras en la Universidad de Jaén.