



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

BIBLIOTECA

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: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC06	I.[PC 06.21]-07	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	7,8	7,5	7,30	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-08	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.8	30,4	30,4	33,9	38,30	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-09	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.3	32,8	32,8	36,8	32,50	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-10	Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	BIBL			37.6	40,6	39	43	36,40	>=30	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	BIBL			92	90	88,00%	91,00%	85,00	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	BIBL			92	93	94,00%	95,00%	94,00	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	BIBL			99	98	97,00%	99,00%	99	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	BIBL			100.0	100	100,00%	100,00%	100	100%	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC06	I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	BIBL				100	100,00%	100,00%	100,00	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-16	Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	BIBL					69,70%	80,20%	73,50	>=65%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-17	Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	BIBL			2.7	3,2	2,50%	1,20%	2,20	<=4%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-18	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	BIBL			34.6	37,6	35,6	28,4	19,10	>= 20	Incumplido
PC06	I.[PC 06.213]-19	Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	BIBL			2.8	2,8	3,3	3,8	4,40	>= 2	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-20	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	BIBL			0.12	0,16	0,06	10,83	12,84	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-21	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	BIBL			19.6	29,2	29,2	31,4	27,60	>=11	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-22	Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	BIBL			9.0	11,9	11,9	12,2	14,10	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-23	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	BIBL			14.8	18,6	18,6	21,7	24,20	>=8	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-24	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	7,8	7,5	7,30	>=6	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC06	I.[PC 06.213]-25	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	BIBL			98	93	96,00%	98,00%	99	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	BIBL			98	100	100,00%	100,00%	100	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	BIBL				100	99,00%	99,00%	100,00	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-28	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	BIBL			13	9,6	9,20%	15,60%	16,60	>=10%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-29	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	BIBL			12.2	145,6	5,70%	11,50%	39,30	>=8%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-30	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	BIBL						no procede	11,50		
PC06	I.[PC 06.23]-31	Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	BIBL				8,6	14,4	20,5	26,20	>=12	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-32	Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	BIBL				0,04	0,05	0,05	0,05	>=0,04	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	BIBL				54.644	94112	85236	SIN DATOS	>=60.000	No medido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC06	I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	BIBL				100	100%	100%	100	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	BIBL				100	100%	100%	91	100%	Incumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-10-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	100	100	4,07	4,01	4,2	4,03	4,2	4,16	3,95	3,99	4,21	4	4,16	4,12

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-23-PC06	Biblioteca	20,30%	-	-	21,63%			44,80%	4,25	-
EP-24-PC06	Biblioteca	-	-	-	42,70%			46,50%		
EP-61-PC06	Biblioteca				41,79%	4,85		98,97%	-	-

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
BIBL	PC06	29	100%	1,54	19	100%	1,28	47

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	



% total de NC cerradas

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-BIBL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

Todos los indicadores han alcanzado el valor objetivo exceptuando:

El indicador I.[PC 06.213]-18, Número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales, no ha alcanzado el objetivo marcado debido al crecimiento que han tenido otras herramientas de búsqueda. Esta situación se va a mantener en el tiempo, por lo que la Biblioteca revisará su valor objetivo.

El indicador I.[PC 06.23]-33, Número de consultas al repositorio institucional de la UJA, no tiene dato en 2016, ya que durante este año, se ha implementado una nueva versión del software que da soporte al repositorio, de forma que en el proceso de cambio no se han podido registrar consultas.

El indicador I.[PC 06.23]-35, Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca, no ha alcanzado el objetivo marcado debido a un exceso de carga de trabajo en la Sección motivado por la oferta de nuevos servicios. Esta situación se va a mantener en el tiempo, por lo que la Biblioteca revisará su valor objetivo.

(SE ADJUNTA Cuadro de Mando Integral 2016 con los resultados en todos los indicadores)

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Los resultados de las encuestas y los informes de quejas, sugerencias y felicitaciones, se envían a la lista de distribución del personal de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Además, se incorporan al Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, disponible en la página web de Biblioteca.

(SE ADJUNTA Cuadro de Mando Integral 2016)

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Los resultados de las encuestas y los informes de quejas, sugerencias y felicitaciones, se envían a la lista de distribución del personal de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.



Además, se incorporan al Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, disponible en la página web de Biblioteca.

(SE ADJUNTA Cuadro de Mando Integral 2016)

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Valor del porcentaje y media de satisfacción que prevé alcanzar en el ciclo de gestión 2017:

Encuesta general:

Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta: superior a 3,5

Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta: superior a 3,5

Encuestas postservicio:

Pregunta al Bibliotecario: Valoración del servicio "Bueno" superior al 90%

Préstamo Interbibliotecario:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO DE LA UJA: "Muy bueno" superior a 90%
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO OTRA BIBLIOTECA: "Muy bueno" superior a 80%

Alfabetización informacional: "La acción formativa recibida merece una buena valoración global" superior a 4

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.



Código:	33-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 06.21.- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23. - Apoyo a la Producción Científica		
Unidad/es:	Biblioteca Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora:	Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación		
Causa para su implantación:	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019		
Objetivo de la mejora:	Adecuar el servicio de Biblioteca a los nuevos tiempos y a las nuevas necesidades de sus usuarios		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	34-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
Unidad/es:	Biblioteca Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora:	Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales		
Causa para su implantación:	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
Objetivo de la mejora:	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Jefa de Normalización y Proceso Técnico		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Proceso de recatalogación finalizado y 4.395 ejemplares incorporados al catálogo		



Código:	35-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
Unidad/es:	Biblioteca Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora:	Implantación de Sierra		
Causa para su implantación:	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
Objetivo de la mejora:	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Implementación finalizada en mayo de 2016		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	36-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
Unidad/es:	Biblioteca Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora:	Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook		
Causa para su implantación:	Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información		
Objetivo de la mejora:	Facilitar el acceso a los fondos de la UJA		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Implementación finalizada en mayo de 2016		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



Código:	37-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC 06.22 Alfabetización Informacional		
Unidad/es:	Biblioteca Universidad de Jaén		
Descripción de la mejora:	Desarrollo de Dialnet		
Causa para su implantación:	Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación		
Objetivo de la mejora:	Completar la colección bibliográfica de la BUJA y dar visibilidad a la producción científica del PDI de la UJA		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional	11	
Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0	7	
Grupo de Trabajo de Comunicación Interna	3	
Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario	6	
Grupo de Trabajo Cargas de Trabajo PTE	3	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Año	2017
--------	-----	------

Proceso/s	PC 06.21.- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23. - Apoyo a la Producción Científica
Descripción de la mejora	Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a los que el Equipo de Dirección de la UJA de su visto bueno
Causa para su implantación	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019 Plan Estratégico de la Universidad de Jaén
Objetivos de la mejora	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios
Recursos previstos	
Responsables de implantación	Director de la Biblioteca
Previsión de Resultados	Plan de Actuación
Grado de prioridad	Alta

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Biblioteca
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC06
Descripción	Revisión de los valores límite y objetivo de los indicadores de proceso
Justificación/Objetivo	Adecuar dichos valores a la realidad de la dinámica de los propios procesos

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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