



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO UNIDAD 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: 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 06.24]-36	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	SIAG	56.25	71.88	76.92	91,67	88,57	100	91,00	NP	
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	98,36	99,46%	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-38	Porcentaje de obras de intercambio.	SIAG	55.88	62.12	83.13	85,04	84,85	88,33	94,59%	>=50%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-39	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	SIAG			97.59	100	98,99	100	100%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-40	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	SIAG			81.25	93,1	100	94,12	95,00%	>=90%	Cumplido

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

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-27-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)	38,36%	4,78	4,5	61,43%	4,56	4,47	43,28%	4,69	4,76

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-PUB	PC06	-	-	-	4	100%	5,04	-

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-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

I.[PC 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo: Medición anual: 100% Con dos tomas de datos a finalizar cada semestre del año. 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 se mantiene en su cumplimiento en relación al ciclo anterior.

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: 99,46%. 1º T: 100%; 2º T: 98,33%; 3º T: 98,33%; 4º T: 100%. 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 aumento en el cumplimiento con relación al resultado del ejercicio anterior, por lo que se mantiene la tendencia del año anterior.

I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio: El indicador arroja un dato de 94.59%, que con respecto al ejercicio anterior supone una tendencia positiva (88,33%). El objetivo fijado es un porcentaje superior al 50%, por lo que se cumple de forma amplia. No obstante hemos de indicar que el dato de este año es aún provisional puesto que por necesidad del proceso la toma de datos se debe cerrar a finales del primer cuatrimestre. De todas formas, podemos concluir que este el objetivo de este indicador se cumplirá también para este ejercicio. Es reiterativa la recomendación de revisión del valor objetivo de este indicador, a lo que la Unidad responde de forma prudente en el sentido de no revisarlo aún en función de los cambios y modificaciones que se prevén puedan afectar a este proceso en el futuro.

I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo: Medición anual: 100%, con tomas de datos al finalizar cada trimestre del año. 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 la tendencia mantenida es estable y sólida.

I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas: Medición anual: 95%. 1º Semestre: 100% ; 2º Semestre: 94,44%. Este indicador se ha cumplido en su totalidad, y se mantiene estable. Consideramos que en la comparativa con ciclos anteriores como el ejercicio 2013 (93.1%), vemos que la tendencia está dentro de los parámetros que consideramos normales, por lo que no se considera necesario actuar sobre este indicador. Ya en el informe del ciclo anterior apuntábamos que había que mantener una atención especial en los resultados de este indicador, habiendo cumplido su objetivo, consideramos que el mismo está dentro de la tendencia normal.

Como conclusión: 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 2016/tendencias.:

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

Encuestas: El número de encuestas recibidas se sitúa en 29, habiendo enviado 67 lo que nos arroja una tasa de respuesta de 43,28%, bastante inferior al ciclo anterior que se situó en 61.43%. Los resultados obtenidos son en general buenos, destacando el valor de 5 (muy satisfecho) en todos los ítem, siendo apreciadas algunos comentarios en el apartado de observaciones. La Unidad es consciente de que debemos acumular esfuerzos en aumentar la tasa de respuestas de la encuesta, ya que para que sea útil es necesaria la participación de nuestros usuarios.

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

Los generales de web y correos electrónicos.



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.

La Unidad es consciente de que debemos acumular esfuerzos en aumentar la tasa de respuestas de la encuesta, ya que para que sea útil es necesaria la participación de nuestros usuarios.

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).

Para valorar los resultados y mejoras del ejercicio 2016 tenemos que hacer referencia a la situación transitoria en la que se encuentra la gestión actualmente. Ya en el anterior informe hacíamos algún comentario. No obstante, para valorar de forma fiable las mejoras que conlleva la nueva herramienta debemos esperar a completar un ciclo completo.

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

Código:		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 SINFI y recursos económicos.		
Responsable:	SIAG y SINFI		
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 2016
Descripción de resultados obtenidos:	Aunque propuesta e iniciada la ejecución en 2015, se ha implantado pero no se ha completado aún el despliegue de toda la aplicación, quedando pendientes diversas actuaciones para 2016		
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	
Equipo de mejora de procesos	5	

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	SERVICIO PUBLICACIONES	Año	2017
Proceso/s	PC 06 RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PUBLICACIONES		
Descripción de la mejora	Avanzar hacia una Editorial Universitaria		
Causa para su implantación	Objetivo estratégico		
Objetivos de la mejora	Constitución de Editorial universitaria		
Recursos previstos	15000 €		
Responsables de implantación	VIC PRO Y UPUB		
Previsión de Resultados	Constitución de Editorial universitaria		
Grado de prioridad	Media		

(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	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	Pc 06 Edición y Difusión publicaciones
Descripción	Revisión documental
Justificación/Objetivo	Adecuar la documentación del proceso a las nuevas herramientas de gestión.

(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.

Existe una cuestión fundamental para la Unidad en este ciclo y es la transición hacia la editorial universitaria. Cuestión ésta estratégica, que eleva a fundamental puesto que desde el Vicerrectorado nos están dando instrucciones para que se avance en este sentido. No obstante, un factor clave de éxito en esta cuestión podemos considerar que es el compromiso del Vicerrectora, por supuesto, pero además desde Gerencia y Rectorado debemos y hemos puesto de manifiesto el gran reto que supone para la Unidad en particular y para la Universidad en general.