



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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-07	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	Mensual	BIBL	6.4	7,3	7,8	7,5	7,30	6,92	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-08	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	Anual	BIBL	23.8	30,4	30,4	33,9	38,30	39,0	>=25	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-09	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	Anual	BIBL	23.3	32,8	32,8	36,8	32,50	35,4	>=25	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-10	Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	Semestral	BIBL	37.6	40,6	39	43	36,40	41,95	>=30	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	Semestral	BIBL	92	90	88,00%	91,00%	85,00	88%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	Semestral	BIBL	92	93	94,00%	95,00%	94,00	92%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	Semestral	BIBL	99	98	97,00%	99,00%	99	100%	>=90%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	Semestral	BIBL	100.0	100	100,00%	100,00%	100	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	Semestral	BIBL		100	100,00%	100,00%	100,00	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-16	Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	Semestral	BIBL			69,70%	80,20%	73,50	82,5%	>=65%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-17	Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	Semestral	BIBL	2.7	3,2	2,50%	1,20%	2,20	1,3%	<=3%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-18	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	Semestral	BIBL	34.6	37,6	35,6	28,4	19,10	29,3	>= 15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-19	Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	Semestral	BIBL	2.8	2,8	3,3	3,8	4,40	4,9	>= 2	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-20	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	Semestral	BIBL	0.12	0,16	0,06	10,83	12,84	7,8	>=8	Incumplido
PC06	I.[PC 06.213]-21	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	Anual	BIBL	19.6	29,2	29,2	31,4	27,60	29,8	>=15	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-22	Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	Anual	BIBL	9.0	11,9	11,9	12,2	14,10	17,0	>=8	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-23	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	Anual	BIBL	14.8	18,6	18,6	21,7	24,20	22,0	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-24	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	Semestral	BIBL	6.4	7,3	7,8	7,5	7,30	6,9	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-25	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	Semestral	BIBL	98	93	96,00%	98,00%	99	96%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	Semestral	BIBL	98	100	100,00%	100,00%	100	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	Semestral	BIBL		100	99,00%	99,00%	100,00	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-28	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	Semestral	BIBL	13	9,6	9,20%	15,60%	16,60	13,5%	>=10%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-29	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	Semestral	BIBL	12.2	145,6	5,70%	11,50%	39,30	23,7%	>=8%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-30	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	Semestral	BIBL				no procede	11,50	8,7%		
PC06	I.[PC 06.23]-31	Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	Semestral	BIBL		8,6	14,4	20,5	26,20	18,30	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-32	Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	Semestral	BIBL		0,04	0,05	0,05	0,05	0,30	>=0,04	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	Semestral	BIBL		54.644	94112	85236	SIN DATOS	2.506	>=60.000	Incumplido
PC06	I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	Semestral	BIBL		100	100%	100%	100	98%	100%	Incumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	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.	Semestral	BIBL		100	100%	100%	91	Se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018. Debido a esta modificación, el compromiso debe replantearse de otra manera	100%	No medido



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

		<i>Indicador</i>					<i>Valor global</i>					<i>Valor mejora</i>				
		<i>Participación (%)</i>														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-10-PC06-2013	Biblioteca	100	100	100	100	100	4,2	4,03	4,2	4,16	4,23	4,21	4	4,16	4,12	4,15

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

<i>Código de encuesta</i>	<i>Unidad</i>	<i>2014</i>			<i>2015</i>			<i>2016</i>			<i>2017</i>		
		<i>Índice part.</i>	<i>M. Gobal</i>	<i>M. mejora</i>	<i>Índice part.</i>	<i>M. Gobal</i>	<i>M. mejora</i>	<i>Índice part.</i>	<i>M. Gobal</i>	<i>M. mejora</i>	<i>Índice part.</i>	<i>M. Gobal</i>	<i>M. mejora</i>
EP-23-PC06	Biblioteca	20,30%	-	-	21,63%			44,80%	4,25	-	14,18%	4,56	
EP-24-PC06	Biblioteca	-	-	-	42,70%			46,50%			41,60%	-	-
EP-61-PC06	Biblioteca				41,79%	4,85		98,97%	-	-	32,67%	-	-

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.

[Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:](#)

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

<i>Unidad</i>	<i>Proceso SIGC-SUA</i>	<i>Nº Quejas</i>	<i>% Quejas/ Respuestas</i>	<i>Media número días (quejas)</i>	<i>Nº Sugerencias</i>	<i>% Sugerencias/ Respuestas</i>	<i>Media número días (sugerencias)</i>	<i>Nº Felicidades</i>
BIBL	PC06	44	100%	0,68	20	100%	0,91	64

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:



[INF-2017-CL-BIBL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Todos los indicadores han alcanzado el valor objetivo exceptuando:

El indicador I.[PC 06.213]-20, número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales, no ha alcanzado el objetivo marcado debido a un cambio de versión en la herramienta por parte del proveedor. Se trata de una situación ocasional y se prevén tendencias positivas en los siguientes ciclos de gestión.

El indicador I.[PC 06.23]-33, número de consultas al repositorio institucional de la UJA, no ha alcanzado el objetivo marcado debido a un nuevo planteamiento del concepto de consulta, antes por motor y ahora por número de personas y que la conveniencia de esta modificación ya ha sido analizada por la Junta Técnica, señalando la intención de modificar el valor objetivo del indicador para ajustarlo a los nuevos criterios de cálculo.

El indicador I.[PC 06.23]-34, porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles, no ha alcanzado el objetivo marcado debido a que la baja laboral del responsable de medición del indicador ha ocasionado un periodo de adaptación y transición.

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, debe replantearse de otra manera, debido a que se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018.

(SE ADJUNTA Cuadro de Mando Integral 2017 con los resultados en todos los indicadores)

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

SE ADJUNTA:

- Informes encuesta de usuarios de usuarios 2017
- Informe quejas y sugerencias 2017
- Informe felicitaciones 2017)

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 2017)

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 "Muy satisfecho" o "Bastante satisfecho" superior al 80%

Préstamo Interbibliotecario:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO DE LA UJA: "Muy bueno" o "Bueno" superior a 90%

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO OTRA BIBLIOTECA: "Muy bueno" o "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 2017: (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 2017.**

Código:	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	
Descripción:	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:	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019 Plan Estratégico de la Universidad de Jaén	
Objetivo:	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios	
Recursos:	Propios de la BUJA	
Responsable:	Director de la Biblioteca	
Previsión de resultados:	Plan de Actuación	
Prioridad:	Alta	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017
	Finalización:	

**Descripción de resultados obtenidos:**

El Equipo de Dirección establece las acciones a desarrollar por Biblioteca relativos a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje:

- Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca
- Informe detallado relativo a nuevas colecciones
- Informe detallado y valoración económica del Portal Olivo

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 2017.

Unidad	Año	2017
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 2018.

Unidad	Año
	2018
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: <ul style="list-style-type: none"> Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca Informe detallado relativo a nuevas colecciones Informe detallado y valoración económica del Portal Olivo
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	Propios de la BUJA
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 2018.

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

Proceso	Año
	2018
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 2018*

Unidad	Biblioteca
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC06
Descripción	Revisión general de Indicadores
Justificación/Objetivo	Adeguar los indicadores 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.

