



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[DENOMINACIÓN DEL PROCESO: PC 06.24 EDICIÓN Y DIFUSIÓN DE PUBLICACIONES] [SERVICIO/UNIDAD. SERVICIO DE PUBLICACIONES SIAG

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 06.24]-36 | Porcentaje de obras editadas con informe científico externo. | Semestral | SIAG | 76.92 | 91,67 | 88,57 | 100 | 91,00 | 100,00% | 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. | Trimestral | SIAG | 98.8 | 98,43 | 96,97 | 98,36 | 99,46% | 93,88% | >=90% | Cumplido |
| PC06 | I.[PC 06.24]-38 | Porcentaje de obras de intercambio. | Anual (marzo) | SIAG | 83.13 | 85,04 | 84,85 | 88,33 | 94,59% | 92,86% | >=50% | Cumplido |
| PC06 | I.[PC 06.24]-39 | Porcentaje de obras distribuidas en plazo | Trimestral | SIAG | 97.59 | 100 | 98,99 | 100 | 100% | 95,92% | >=85% | Cumplido |
| PC06 | I.[PC 06.24]-40 | Porcentaje de obras revisadas y corregidas. | Semestral | SIAG | 81.25 | 93,1 | 100 | 94,12 | 95,00% | 93,10% | >=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 | | | 2017 | | |
|----------------------------|---|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|
| | | Índice part. | M. Goba l | M. mejor a | Índice part. | M. Goba l | M. mejor a | Índice part. | M. Goba l | M. mejor a | Índice part. | M. Goba l | M. mejor a |
| 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 | 25,45 % | 4,5 | 4,57 |

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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 | - | - | - | - | - | - | - |

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-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/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 92,86%, que con respecto al ejercicio anterior supone un mantenimiento de la tendencia superior al 90%, en concreto 94,59, y con respecto al año 2016 que arrojó un dato de 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: 95,92%, 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 el dato fue de 100%, por lo que este año ha bajado en cinco puntos, pero hemos de comentar que la tendencia mantenida es estable y sólida.

I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas: Medición anual: 93,10%. 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%) o 2016 (95%), 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. Durante este ciclo se ha observado este indicador y 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 2017/tendencias.:

La Unidad de Publicaciones no ha recibido en este periodo ninguna queja ni sugerencias de carácter formal a la gestión del proceso PC06, por lo que no procede su verificación como objetivo de auditoría.

Se observa un decremento significativo (18 puntos porcentuales) en la tasa de participación con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión. En general las tendencias en los niveles de satisfacción con la prestación del servicio y mejora son fluctuantes con valores que se sitúan en niveles excelentes ($\geq 4,5$), si bien en este ciclo de gestión se ha producido un descenso en su medición lo que puede suponer un riesgo en su posicionamiento. En la auditoría interna se realiza la observación de analizar los motivos por los que se ha bajado en los niveles de participación, tarea en la que la Unidad está actualmente realizando, no obstante se considera que en general los niveles de participación en las encuestas han bajado de forma general, y que igual sería conveniente que sea revisada la propia estrategia general de procesos en la generación de encuestas.

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

A través de la página web del Servicio de Publicaciones.

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, siendo este un objetivo para este ejercicio.

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).

Para valorar los resultados y mejoras del ejercicio 2017 tenemos que hacer referencia a la situación por la que pasa el Servicio en la prestación del servicio, encontrándose con un software de gestión nuevo, lo que condiciona la ejecución del proceso de forma positiva y avanzando hacia la creación de una Editorial Universitaria, lo que supondrá cambios en los objetivos ejecutivos y estratégicos del Servicio, así como en la estructura orgánica y funcional del mismo. Ya en el anterior informe hacíamos algún comentario. No obstante, para valorar de forma fiable las mejoras que conlleva los extremos comentados, el Servicio es prudente y considera que debemos esperar para interiorizar los cambios que se



avecinan.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|-------------------------|
| Código: | 51-2017 | Naturaleza de la mejora: | Editorial Universitaria |
| Proceso: | PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones | | |
| Unidad/es: | Servicio de Información y Asuntos Generales (Publicaciones) | | |
| Descripción de la mejora: | Avanzar hacia una Editorial Universitaria | | |
| Causa para su implantación: | Objetivo estratégico | | |
| Objetivo de la mejora: | Constitución de Editorial universitaria | | |
| Recursos previstos: | 15000 | | |
| Responsable de implantación: | VIC PRO Y UPUB | | |
| Previsión de resultados: | Constitución de Editorial universitaria | | |
| Grado de prioridad: | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Mayo 2017 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | La previsión es que se realice la presentación de la editoria el día del libro de este año 2018. No obstante, ya han salido algunos títulos con la editorial, se ha nombrado consejo editorial así como los coordinadores de series. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado) | | |

(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 | |
| Equipo de mejora de procesos | 5 | |

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

| Unidad | Año | 2018 |
|--------------------------|-----|------|
| Proceso/s | | |
| Descripción de la mejora | | |

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| Causa para su implantación | |
| Objetivos de la mejora | |
| Recursos previstos | |
| Responsables de implantación | |
| Previsión de Resultados | |
| Grado de prioridad | Alta/Media/Baja (según proceda) |

(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 | SERVICIO DE PUBLICACIONES |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda) |
| Proceso/s | PC 06.24 Edición y Difusión de Publicaciones |
| Descripción | Revisión general de la documentación del proceso |
| Justificación/Objetivo | Implantación de nueva herramienta de gestión y conversión del Servicio de Publicaciones en Editorial Universitaria |

(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.

En el informe del año 2016 se avanzaba que existe una cuestión fundamental para la Unidad 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. Como consecuencia de ello desde Gerencia ya nos han comentado que el Servicio se verá reformado para cumplir con el objetivo estratégico expuesto.

Para el año 2018 el Servicio no presenta acciones de mejora, optando en su defecto con la consolidación de todo lo que se ha implantado en ejercicios anteriores como son: herramientas de gestión y cumplimiento de objetivo estratégico de constitución de la Editorial Universitaria.

