



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO SERVICIO DE 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. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-07	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	Mensual	BIBL	7,3	7,8	7,5	7,30	6,92	>=6	5,8	Incumplido
PC06	I.[PC 06.211]-08	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	Anual	BIBL	30,4	30,4	33,9	38,30	39,0	>=25	37,3	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-09	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	Anual	BIBL	32,8	32,8	36,8	32,50	35,4	>=25	40,5	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-10	Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	Semestral	BIBL	40,6	39	43	36,40	41,95	>=30	40,8	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	Semestral	BIBL	90	88,00%	91,00%	85,00	88%	>=85%	87%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	Semestral	BIBL	93	94,00%	95,00%	94,00	92%	>=85%	93%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	Semestral	BIBL	98	97,00%	99,00%	99	100%	>=90%	99%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	Semestral	BIBL	100	100,00%	100,00%	100	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%	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%	82,2	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-18	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	Semestral	BIBL	37,6	35,6	28,4	19,10	29,3	>= 15	29,2	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-19	Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	Semestral	BIBL	2,8	3,3	3,8	4,40	4,9	>= 2	3,4	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-20	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	Semestral	BIBL	0,16	0,06	10,83	12,84	7,8	≥ 6	8,1	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-21	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	Anual	BIBL	29,2	29,2	31,4	27,60	29,8	>=15	33,7	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-22	Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	Anual	BIBL	11,9	11,9	12,2	14,10	17,0	>=8	18	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-23	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	Anual	BIBL	18,6	18,6	21,7	24,20	22,0	>=15	19,4	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-24	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	Semestral	BIBL	7,3	7,8	7,5	7,30	6,9	>=6	6,9	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-25	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	Semestral	BIBL	93	96,00%	98,00%	99	96%	>=85%	97%	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	100	100,00%	100,00%	100	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%	100%	Cumplido

PC06	I.[PC 06.22]-28	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	Semestral	BIBL	9,6	9,20%	15,60%	16,60	13,5%	>=10%	14,00%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-29	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	Semestral	BIBL	145,6	5,70%	11,50%	39,30	23,7%	>=8%	2,10%	Incumplido
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%	≥ 10%	7,20%	Incumplido
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	27,5	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	0,68	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	Semestral	BIBL	54.644	94112					2622	
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%	96%	Incumplido
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		100%	91%	Incumplido
									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			



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-10-PC06	Servicio de Biblioteca	100	100	100	100	100	4,03	4,2	4,16	4,23	4,29	4	4,16	4,12	4,15	4,25

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-23-PC06	Servicio de Biblioteca	21,63%			44,80%	4,25	-	14,18%	4,56		23,67%	4,47	-
EP-24-PC06	Servicio de Biblioteca	42,70%			46,50%			41,60%	-	-	35,40%	5	
EP-61-PC06	Servicio de Biblioteca	41,79%	4,85		98,97%	4,97	-	32,67%	-	-	30,58%	4,89	-

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 las Encuestas Post-servicio](#)

Pulse 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 Felicidades
BIBL	PC06	19	100%	1,39	5	100%	1,31	65

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



En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- Los indicadores “I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3” e “I.[PC 06.22]-30 porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2” registran tendencias negativas
- El indicador “I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles” registra tendencias negativas
- 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” registra tendencias negativas

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

No procede

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 2018/tendencias.:

Todos los indicadores han alcanzado el valor objetivo exceptuando:

El indicador “I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial” registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios, que ha derivado en su incumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión.

Los indicadores “I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3” e “I.[PC 06.22]-30 porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2” registran tendencias negativas debido a la negativa/falta de formadores para impartir el curso, siendo el equipo auditor, conocedor de las escasas o nulas oportunidades de actuación por parte de la Unidad, salvo la comunicación, que ha realizado, a los órganos competentes.

El indicador “I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles” registra tendencias negativas provocado por la falta de respuesta de los correos que entran como spam se recomienda que se realicen y sistematicen las actuaciones necesarias para detectar, en tiempo de respuesta, este tipo de correo y responder en plazo, máxime cuando está asociado a un compromiso de calidad.

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” registra tendencias negativas debido a un cambio de versión que ocasiona el desajuste de alertas, se recomienda que la Unidad valore la necesidad de planificar los riesgos que puedan derivarse de los cambios en la gestión de sus procesos.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:



SE ADJUNTA:

- Informe encuesta de satisfacción de usuarios 2018
- Informe de encuestas postservicio 2018
- Informe quejas y sugerencias 2018
- Informe felicitaciones 2018

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 2018)

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 2019:**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 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

La totalidad de acciones de mejora asociadas a los riesgos y oportunidades han sido implantadas en su totalidad (véase desarrollo en el punto 9 de este informe)

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Código:	77-2018	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:	Servicio de Biblioteca		
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		
Objetivo de la mejora:	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios		
Recursos previstos:	Propios de la BUJA		
Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca		
Previsión de resultados:	Plan de Actuación		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Informes presentados al Rector en reunión de 20 de noviembre de 2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	78-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	C 06.22 Alfabetización Informacional			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Campaña de promoción de los cursos de Alfabetización Informacional			
Causa para su implantación:	Conseguir que el Programa de Alfabetización Informacional llegue al mayor número de usuarios posible. R/O			
Objetivo de la mejora:	Potenciar la participación de usuarios en las actividades formativas del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Director de la Biblioteca			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018



Descripción de resultados obtenidos:	Campaña realizada las dos primeras semanas de enero de 2019. Promoción a través de FoCo y difusión a través de carteles en Biblioteca, lista de correo de estudiantes, listas de correo de PDI, página web de Biblioteca y redes sociales de Biblioteca (Blog, Facebook, Twitter, Instagram)
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad

Código:	79-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 06.23 Apoyo a la producción científica			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Sistematizar la gestión del proceso			
Causa para su implantación:	Falta de control sobre el proceso que puede provocar no aprovechar recursos.			
Objetivo de la mejora:	Ofrecer un servicio más claro al usuario			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-1018			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

Código:	80-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 06.23 Apoyo a la producción científica			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Planificar sesiones formativas para informar al PDI sobre nuevas convocatorias de acreditación			
Causa para su implantación:	Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas convocatorias de acreditación. R/O			
Objetivo de la mejora:	Formar al usuario antes de que se publiquen nuevas convocatorias de acreditación evitando el no poder asumir una demanda excesiva en un momento determinado			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			



Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-1018			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

Código:	81-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna	
Proceso:	PC 06.22 Alfabetización Informacional			
Unidad/es:	Servicio de Biblioteca			
Descripción de la mejora:	Solicitar la incorporación del Programa de Alfabetización Informacional en FoCo.			
Causa para su implantación:	Conseguir que el Programa de Alfabetización Informacional llegue al mayor número de usuarios posible. R/O			
Objetivo de la mejora:	Potenciar la participación de usuarios en las actividades formativas del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA			
Recursos previstos:	Ninguno extraordinario			
Responsable de implantación:	Dirección Biblioteca			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Solicitud formalizada al Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente con fecha 13-06-2018 y aprobada en julio de 2018			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional		11
Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0		10
Grupo de Trabajo de Comunicación Interna		3
Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario		6
Grupo de Trabajo Cargas de Trabajo PTE		3

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.



Unidad	Servicio de Biblioteca	Año	2019
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 un segundo 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 		
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 2019.

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

Proceso		Año	2019
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 2019*

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

(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.