



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC 06.24 EDICIÓN Y DIFUSIÓN DE PUBLICACIONES

### 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**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 06.24]-36	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	Semestral	SIAG	91,67	88,57	100	91,00	100,00%	NP	100%	
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	98,43	96,97	98,36	99,46%	93,88%	>=90%	<b>91,2</b>	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-38	Porcentaje de obras de intercambio.	Anual (marzo)	SIAG	85,04	84,85	88,33	94,59%	92,86%	>=50%	<b>92,8</b>	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-39	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	Trimestral	SIAG	100	98,99	100	100%	95,92%	>=85%	<b>97,6</b>	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-40	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	Semestral	SIAG	93,1	100	94,12	95,00%	93,10%	>=90%	<b>97,73</b>	Cumplido



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código 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
<a href="#">EP-27-PC06</a>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)	61,43%	4,56	4,47	43,28%	4,69	4,76	25,45%	4,5	4,57	32,65%	4,63	4,53

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 Felicidades
SINF (PUB)	PC06	-	-	-	-	-	-	-

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

No procede

## 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-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2018/tendencias.:

I.[PC 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo: Medición anual: (No procede) no obstante las obras editadas con informe científico externo están determinadas según criterio previo, si se ha alcanzado el 100% de aquellas que el Consejo Editorial ha considerado necesario. Sin duda este será uno de los indicadores que habrá que
---



revisar en el proceso de adecuación de la documentación con el nuevo sistema de edición de obras establecido.

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: 91,2. El objetivo de este indicador se fija en un porcentaje superior al 90%, por lo que el mismo se ha cumplido, aunque se observa una bajada en con relación al año anterior (99,46%). Esto supone un cambio en la tendencia de años anteriores, aunque entendemos que es un indicador controlado sin riesgo en su cumplimiento.

I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio: El indicador arroja un dato de 92,8, que con respecto al ejercicio anterior supone un mantenimiento de la tendencia superior al 90%, en concreto 92,86%. Podemos indicar que el resultado supone un mantenimiento en la tendencia de ciclos anteriores como en 2016 que fue de 94,59, y con respecto al año 2015 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 por parte de los auditores, 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 como consecuencia de las revisiones que este proceso sufrirá con la creación de la Editorial Universitaria.

I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo: Medición anual: 97,6%, 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 ciclo 2016 el dato fue de 100%, y en 2017 fue de 95,92% por lo que este año ha subido en dos puntos aproximadamente, 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: 97,3. 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%), 2016 (95%) y en el ciclo de 2017 (93,10%), 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 como consecuencia del resultado de los indicadores, en tanto éstos han sido alcanzados en la totalidad de indicadores que lo tienen establecido. No obstante se prevé que se sí se deberá realizar modificadores y cambios en función de la propia ejecución del proceso de edición puesto que se han realizado profundos cambios a nivel operativo, lo que sin duda tendrá como consecuencia la revisión de la documentación correspondiente.

## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/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 sigue observando una tendencia con bajos niveles de participación de la. 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 ( $\geq 4,5$ ). 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. No obstante, se deberá de insertar esta circunstancia cuando se valore por la Unidad la revisión de la documentación que se debe realizar.



**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. No obstante la difusión de resultados está actualmente en suspenso puesto que la Unidad aplica el criterio de prudencia en relación a la difusión de sus resultados, puesto que es consciente que los mismos se ven afectados en la actualidad de cierta indefinición ya que se corresponden a ejecución de proceso anterior a los cambios realizados en la Unidad.

**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. También se debe realizar la adecuación de la documentación del SIGC-SUA de este proceso para adecuarla a la realidad en su ejecución y aplicación informática y orgánica.



**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).**

Este año la Unidad ha podido realizar el seguimiento de resultados y mejoras con un gran esfuerzo, por diversas razones. Entre ellas el profundo cambio que durante este ciclo hemos estado implementando en el proceso de edición (se han iniciado las sesiones del Consejo editorial, ha cambiado el proceso de evaluación,...), como quiera que estamos haciendo el “rodaje”, tenemos por delante una fase de rediseño del proceso de edición, en general, que no cabe duda que deberá llevar aparejado una revisión y redefinición de los indicadores, mientras tanto, los que se exponen en este informe son los que se disponen en la actualidad, que se corresponden con los históricos de ejercicios anteriores.

Por otro lado, el desajuste en el personal, cambios, bajas, cuando en realidad hablamos de tan pocas personas, cualquiera de ellas es sumamente importante. En este sentido, el Servicio de Publicaciones se ha visto especialmente afectado en el año 2018.

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

<b>Código:</b>	83-2018	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Editorial Universitaria	
<b>Proceso:</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (Publicaciones)			
<b>Descripción:</b>	Avanzar hacia una Editorial Universitaria			
<b>Causa:</b>	Objetivo estratégico			
<b>Objetivo:</b>	Constitución de Editorial universitaria			
<b>Recursos:</b>	15000			
<b>Responsable:</b>	VIC PRO Y UPUB			
<b>Previsión de resultados:</b>	Constitución de Editorial universitaria			
<b>Prioridad:</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Enero 2018	<b>Finalización:</b>	Diciembre 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Objetivo cumplido.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

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

**10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.**

Unidad	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Equipo de mejora de procesos	4	

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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Servicio de Publicaciones	Año	2019
Proceso/s	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Descripción de la mejora	Adecuación de la ejecución del proceso de Edición al objetivo estratégico Creación de Editorial Universitaria		
Causa para su implantación	Ajustes en el proceso para controlar riesgos de cumplimiento de objetivos asociados a calidad		
Objetivos de la mejora	Adaptar los recursos de la Unidad a las nuevas formas de ejecución del proceso de edición.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Equipo de mejora		
Previsión de Resultados	Mejorar la ejecución del proceso adaptando la documentación del proceso, reordenando objetivos,		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Servicio de Publicaciones	Año	2019
Proceso/s	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Descripción de la mejora	Adecuación de la estructura operativa de la Unidad en función de lo contemplado en la RPT de la Universidad de Jaén		
Causa para su implantación	Ajustes operativos y orgánicos en la ejecución de procesos.		
Objetivos de la mejora	Realizar la gestión del cambio en la Unidad en la ejecución de la estructura de RPT. Control de Riesgo.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Equipo de mejora		
Previsión de Resultados	Control de riesgo que suponen los cambios que sufrirá la Unidad.		
Grado de prioridad	Media		

## 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		



<b>Denominación</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Objetivo de la propuesta</b>	

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

### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019\*

<b>Unidad</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones
<b>Descripción</b>	Revisión general de la documentación de este proceso.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Cumplido objetivo de Creación de editorial Universitaria, es necesaria una revisión general de la documentación.

(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.

Hemos de resaltar que en este ciclo se ha cumplido el objetivo estratégico que venía determinado por el Equipo de Gobierno de la Universidad de creación de la Editorial Universitaria. Ello ha supuesto, como se ha comentado a lo largo del informe, un gran esfuerzo por parte del personal de la Unidad. Podemos indicar como, se decía en los informes de años anteriores, que siendo una realidad la Editorial, en la actualidad se está en un proceso que podemos denominar de transición e interiorización de lo que supone a nivel de ejecución del proceso el tener que adaptar toda la documentación, con revisión de indicadores, formatos, registros, etc...

Así mismo, la Unidad sufrirá a lo largo de 2019 diversos cambios tanto en su estructura orgánica como operativa, siendo esta circunstancia contemplada en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad, y comunicada a Gerencia, para en la medida de lo posible, controlar los riesgos que los cambios conllevan en cualquier proceso. Así mismo durante 2018, la Unidad también se ha visto sometida a una fuerte presión en el sentido de tener que planificar el cumplimiento de objetivos estratégicos, con el trabajo diario que desde el Vicerrectorado se ha encargado, todo ello junto con los cambios en herramientas de gestión, ejecución, revisión y difusión que la Editorial Universitaria requiere.