



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

UNIDAD DE PUBLICACIONES Y ARTES GRÁFICAS

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: 21/02/2020	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido / No medido
PC06	I.[PC 06.24]-36	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	Semestral	<u>UPUB</u>	100	91,00	100,00	100,00	NP	97,18	
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	<u>UPUB</u>	98,36	99,46	93,88	91,20	>=90%	87,76	Incumplido
PC06	I.[PC 06.24]-38	Porcentaje de obras de intercambio.	Anual (marzo)	<u>UPUB</u>	88,33	94,59	92,86	92,80	>=50%	96,6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-39	Porcentaje de obras distribuidas en plazo	Trimestral	<u>UPUB</u>	100,00	100,00	95,92	97,60	>=85%	98,64	Cumplido
PC06	I.[PC 06.24]-40	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	Semestral	<u>UPUB</u>	94,12	95,00	93,10	97,73	>=90%	95,92	Cumplido



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

No se gestionan encuestas generales

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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-27-PC06	UPUB	43,28%	4,69	4,76	25,45%	4,5	4,57	32,65%	4,63	4,53	31,75%	4,58	4,61

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
UPUB	PC06	-	-	-	-	-	-	2

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

No procede

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-UPUB](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

Las tendencias de nuestros indicadores según los resultados de la tabla anterior donde se muestra el histórico no deja de ser positiva, si bien y como ya hemos puesto de manifiesto en ciclos anteriores y como se desprende de la medición debemos reformular los indicadores y objetivos de calidad de la unidad, en el sentido de adaptarlos a la realidad de los procesos que se llevan cabo, ajustando los valores objetivos al aza tanto en el indicador I.[PC 06.24]-38: porcentaje de obras publicadas enviadas a intercambio interuniversitario (50%) muy por debajo del realmente efectuado y el indicador I.[PC 06.24]-39, porcentaje de obras distribuidas en plazo , que de la misma manera cumplimos ampliamente.

Por otro lado y respecto del indicador I.[PC 06.24]-37, Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos



para la edición sobre el total de obras editadas anualmente: en este ciclo incumplido por un pequeño margen, si bien habría que decir que realmente tal y como se formuló en su día no se habría incumplido (ya que el plazo comenzaría a contar desde la aceptación de la obra), sin embargo durante los últimos 3 ciclos de gestión cambiamos la forma de medición (tomando como fecha inicial la de solicitud y dejando por tanto todo el proceso de evaluación incluido), para comprobar como respondían los tiempos del proceso al incluirse también toda esa nueva fase, de cara a su análisis y rediseño.

Como expondremos más abajo, en nuestras propuestas de mejora, hemos comenzado ya en el ciclo anterior con el análisis y reformulación de todos los indicadores y en especial los que llevan asociados compromisos de calidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

Del análisis del resultado de las encuestas podemos deducir que mantenemos unos niveles altos de satisfacción global, alcanzando este año 2019 el 100% del porcentaje de satisfacción tanto en la gestión de los servicios como en la percepción de la mejora sobre los mismos, y con una media por encima del 4,5.

En un análisis comparativo con los resultados de ciclos anteriores podemos achacar el descenso en los niveles de satisfacción de los dos años anteriores (2018: 93,33 % en la mejora y 2017: 92,86% en la satisfacción global) a la ralentización de los procesos debido a la adaptación de los flujos con la creación de la editorial, cuestión que esperamos que una vez rediseñado el flujograma se supere en próximos ciclos.

Por otro lado y respecto de los índices de participación que alcanza su nivel más bajo en 2017, con un 25,45 %, en este ciclo nos mantenemos con una leve diferencia, no llega a un punto, con respecto al año anterior (2018: 32,65% y 2019: 31,75%), si bien el número absoluto de encuestas recibidas ha aumentado considerablemente (2017:14; 2018: 16; 2019: 40), ello se ha debido al parón editorial anteriormente expuesto (2017-2018).

En términos generales la Unidad encuentra los niveles de satisfacción aceptables si bien pensamos incidir en dos aspectos sobre la gestión de las encuestas: por un lado la ampliación de la población a la que se dirige, (no sólo al autor principal, sino a todos aquellos autores/colaboradores a los que podamos llegar) y por otro incidir en los tiempos de envío de la misma, adecuarlos para fomentar la participación de los encuestados.

Sobre los resultados de las encuestas relativas a la opinión y satisfacción del PAS no podemos añadir nada más al análisis de los resultados globales sobre el clima laboral en la universidad dado que el informe de esta Unidad no se ha podido realizar al no llegar al tamaño mínimo necesario para obtener la representatividad elegida y asegurar la confidencialidad de la encuesta.

En cuanto a quejas y sugerencias no se ha recibido ninguna a lo largo de este ciclo de gestión, En cuanto a felicitaciones podemos documentar las recibidas mediante e-mails, una sobre el proceso de evaluación y la otra sobre la calidad de la edición.

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

Los informes de resultados de las encuestas se encuentran publicados en la página web de la editorial dedicada la información sobre los sistemas de gestión de la calidad.

<https://editorial.ujaen.es/p/calidad/>

Así mismo hemos incluido en la web el enlace a la encuesta <https://encuestas.uja.es/index.php/542933?lang=es> dándole a los autores la posibilidad de realizarla en cualquier momento.



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.

Hasta ahora la unidad no se había planteado la fijación de objetivos sobre los resultados de las encuestas de satisfacción de los resultados, sin embargo y dado el análisis comparativo de los ciclos anteriores (2015-2019) y después del profundo cambio llevado a cabo para la transformación en editorial universitaria y como consecuencia en el flujo y fluidez de los procesos de gestión, pensamos que convendría establecer para los siguientes ciclos de gestión el objetivo de consolidar los niveles de satisfacción en valores $\geq 90\%$ y con una media $\geq 4,5$.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

De acuerdo al informe de auditoría interna de enero de 2020, se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.

Si bien en nuestro Indicador I.[PC 06.24]-36 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente. El cual tiene compromiso de calidad asociado, no hemos alcanzado el valor objetivo $\geq 90\%$ (resultado 87,76%), ello nos ha puesto de manifiesto la necesidad que veníamos detectando de reformulación de los indicadores dado que se está revisando el proceso como consecuencia de la implantación del consejo editorial, con nuevos trámites a realizar, por lo que a su vez es necesario revisar los indicadores para adaptarlos a los cambios producidos

A su vez, y con carácter general el informe de auditoría interna nos recomienda que en la planificación de las mejoras además de ser más descriptivos en cada uno de las acciones a desarrollar y en la descripción de los resultados obtenidos se fijen con más detalle fechas de realización e indicadores cuantitativos o cualitativos según proceda, lo que consideramos que nos ayudará a planificar e implementar las mejoras propuestas.

No obstante valoramos positivamente la gestión realizada, puesto que los resultados alcanzados evidencian el profundo cambio en el proceso de gestión y la necesidad de adaptación de los objetivos.

C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	UPUB-01-2019-AI	Naturaleza:	Adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad"
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
Descripción:	La Unidad no ha realizado la adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad". Se recomienda su realización.		
Recursos previstos:(3)	Recursos propios		



Responsable de implantación:	Jefatura de UPUB		
Planificación de la Implantación:(5)	1-Planteamiento y ejecución de reuniones de asesoramiento con el SPE. 2-Reuniones equipo de mejora de la unidad 3-Redacción documentación adaptación a la NORMA UNE-EN ISO 9001:2015		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	1er trim 2020	Finalización: 4ºtrim 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Debido a los profundos cambios acontecidos en la unidad, tanto en su estructura orgánica-funcional como en los procesos que han necesitado de todos los recursos para su creación y/o adaptación, no ha sido posible su ejecución en plazo, postergándose para el siguiente ciclo de gestión (2020).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado el inicio de su implementación: en proceso		

Código:	UPUB-02-2019-AI	Naturaleza:	Documentación del proceso	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			
Descripción:	El proceso está en fase de rediseño como consecuencia de la creación del Consejo Editorial.			
Recursos previstos:(3)	recursos propios			
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB			
Planificación de la Implantación:(5)	Como consecuencia de la creación de la editorial universitaria y la incorporación de su estructura orgánico-funcional se han producido cambios en las fases y procedimientos del proceso de edición, rediseñándolo y adaptando_ 1-Adaptación del flujograma de edición. 2-Adaptación de las plantillas de proyectos del programa de gestión (GesEDI). 3-Adaptación y/o creación de la documentación y formatos 4-Estudio y redefinición de objetivos de calidad y sus indicadores relacionados			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	2018	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Durante este ciclo se han adaptado y/o creado el flujograma, las plantillas (GesEDI) y los formatos. Se continuará durante el próximo ciclo con la redacción de instrucciones técnicas y la adaptación al proceso de los objetivos de calidad y sus indicadores, así como la incorporación de la documentación al SIGC-SUA.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado el inicio de su implementación: en proceso			

Código:	UPUB-03-2019-AI	Naturaleza:	Indicadores	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			



Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
Descripción:	2.- El indicador I.[PC 06.24]-37 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente. No se dispone de los resultados ya que la persona que lo gestiona está de baja laboral y no ha sido sustituido.		
Recursos previstos:(3)	recursos propios		
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB		
Planificación de la Implantación:(5)	Medición del indicador por persona distinta de la asignada inicialmente (de baja laboral), al constituir por tanto mayor carga de trabajo, se resiente el plazo de la medición realizándolo con posterioridad a la auditoría.		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Esta observación era del ciclo de gestión 2018 y fue subsanada en el año 2019.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado su implementación: implantada		

Código:	UPUB-04-2019-AI	Naturaleza:	Indicadores	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			
Descripción:	Las tendencias en los resultados del I.[PC 06.24]-38 Porcentaje de obras de intercambio presentan tendencias positivas y prácticamente constantes, posicionándose muy por encima del valor objetivo, por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación de cara a ajustar el valor objetivo al comportamiento del indicador.			
Recursos previstos:(3)	recursos propios			
Responsable de implantación:	jefatura de UPUB			
Planificación de la Implantación:(5)	Reuniones equipo de mejora de la unidad, estudio y redefinición de los indicadores de medición de los procesos para ajustar valores límite y objetivos que se adecúen más a la realidad de los procesos de la unidad.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	1er trim. 2020	Finalización:	4º trim. 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	postpuesto para el ciclo de gestión 2020.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado el inicio de su implementación: en proceso			

Código:	UPUB-05-2019-AI	Naturaleza:	Encuestas post-servicio	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			



Descripción:	Se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control en su consecución y detectar oportunidades de mejora para su mantenimiento y/o alcance.		
Recursos previstos:(3)	recursos propios		
Responsable de implantación:	jefatura de UPUB		
Planificación de la Implantación:(5)	Reuniones equipo de mejora de la unidad: estudio y redefinición de objetivos, indicadores de medición, y resultados de las encuestas de satisfacción.		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	2020	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	postpuesto para el ciclo de gestión 2020. EN PROCESO		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	Verificado el inicio de su implementación: en proceso		

Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	UPUB-01-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad/Riesgo
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
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		
Objetivo de la mejora:	Adaptar los recursos de la Unidad a las nuevas formas de ejecución del proceso de edición.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Equipo de Mejora		
Previsión de resultados:	Mejorar la ejecución del proceso adaptando la documentación del proceso, reordenando objetivos,		
Grado de prioridad:	Media		



Planificación de la implantación	<p>Como consecuencia de la creación de la editorial universitaria y la incorporación de su estructura orgánico-funcional se han producido cambios en las fases y procedimientos del proceso de edición, rediseñándolo y adaptando_</p> <p>1-Adaptación del flujograma de edición. 2-Adaptación de las plantillas de proyectos del programa de gestión (GesEDI). 3-Adaptación y/o creación de la documentación y formatos 4-Estudio y redefinición de objetivos de calidad y sus indicadores relacionados</p>			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	30/09/2019			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<p>Durante este ciclo se han adaptado y/o creado el flujograma, las plantillas (GesEDI) y los formatos. Actividades 1 y 2 IMPLANTADAS Se continuará durante el próximo ciclo con la redacción de instrucciones técnicas y la adaptación al proceso de los objetivos de calidad y sus indicadores. Actividades 3 y 4 EN PROCESO</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificado el inicio de su implementación: en proceso			

Código:	UPUB-02-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad/Riesgo
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones		
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
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.		
Objetivo 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		
Responsable de implantación:	Equipo de Mejora		



Previsión de resultados:	Control de riesgo que suponen los cambios que sufrirá la Unidad.		
Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	<p>2019:</p> <p>1-Creación por la RPT de la nueva Unidad de Publicaciones y AA.GG. (UPUB). La Unidad se configura como independiente dentro de la estructura de servicios de la universidad y como tal se deberán asumir las obligaciones y responsabilidades propias de los mismos.</p> <p>2-Transformación de 2 puestos de la Unidad (Jefatura de Sección en Jefatura de Unidad; Técnico de AA.GG. en Jefatura de Equipo).</p> <p>2020:</p> <p>3-Incorporación de un nuevo efectivo en la Unidad (puesto base).</p> <p>4-Consecuente reparto de las actividades administrativas y de gestión y posibilidad de asumir y avanzar en nuevos objetivos.</p>		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	30/09/2019		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Hasta el momento y al no haberse ejecutado aún lo planificado para la implantación de las RPTs, no han podido realizarse los cambios en la gestión de la Unidad. Se ha creado la nueva UPUB, pero aún no se han hecho efectivos los cambios en los recursos (resuelta la Jefatura de Unidad pero sin toma de posesión)		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificado el inicio de su implementación: en proceso		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	UPUB	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Comité de calidad de la UPUB		Personal adscrito a la UPUB: 4	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:	01-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad"	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento			
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			
Descripción de la mejora:	Adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la calidad".			
Causa para su implantación:	No se ha podido acometer este objetivo en los anteriores ciclos de gestión al encontrarse la unidad inmersa en profundos cambios organizativos.			
Objetivo de la mejora: (2)	Cumplimiento de la norma UNE-En-ISO-2015			
Recursos previstos: (3)	Recursos propios			
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB			
Previsión de resultados:	Implementada en 2020			
Grado de prioridad:(4)	Alta			
Planificación de la implantación (5)	1-Planteamiento y ejecución de reuniones de asesoramiento con el SPE. (iniciadas) 2-Reuniones equipo de mejora de la unidad (iniciadas) 3-Redacción documentación adaptación a la NORMA UNE-EN ISO 9001:2015 (2º trimestre 2020)			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	1er trim 2020	Finalización:	4º trim 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)				
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				

Código:	02-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Indicadores	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento			
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			
Descripción de la mejora:	Reformulación de indicadores de proceso			
Causa para su implantación:	El nuevo diseño del organigrama y del flujo editorial nos pone de manifiesto la necesidad de reformular los indicadores en mayor o menor medida, en algunos casos se transformarán y en otros adaptando los valores objetivos a las tendencias deducidas del análisis de sus mediciones.			



Objetivo de la mejora: (2)	Adaptación de los indicadores a la realidad de los procesos.		
Recursos previstos: (3)	Recursos propios		
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB		
Previsión de resultados:	Implementada en 2020		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	1-Reuniones equipo de mejora de la unidad (iniciadas, continuar en 1ertrim 2020) 2-Nueva redacción de las fichas de indicadores (2º trim. 2020) 3-incorporación al SIGC-SUA (3er trim.2020)		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	1er trim 2020	Finalización: 3º trim 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	03-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad/riesgo
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento		
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
Descripción de la mejora:	Implementación del portal de e-commerce o venta online		
Causa para su implantación:	La implantación definitiva del objetivo estratégico de la creación de la editorial universitaria		
Objetivo de la mejora: (2)	Portal de venta editorial		
Recursos previstos: (3)	Recursos externos (empresa propietaria del software) e internos (nuevo puesto base de la unidad cuya cobertura se prevé en 2020).		
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB		
Previsión de resultados:	Implementada en 2020		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación	1-Planteamiento y ejecución de reuniones con la empresa externa propietaria del aplicativo (WEBedi) para la implementación del portal de venta (iniciadas). A partir de aquí dependerá del momento de incorporación de los recursos a la unidad:		



(5)	2-Comprobación datos y stock obras puestas a la venta. 3-Redacción documentación necesaria para el comercio electrónico 4-Desarrollo e implementación de la pasarela de pagos 5-Pruebas piloto y puesta en marcha de portal de ventas.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	1er trim 2020	Finalización: 4º trim 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	04-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Encuestas
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento		
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas		
Descripción de la mejora:	Redacción y puesta en marcha de la encuesta dirigida a los evaluadores (<i>Referees</i>) de la Unidad		
Causa para su implantación:	La implantación definitiva del objetivo estratégico de la creación de la editorial universitaria con el consecuente desarrollo del proceso relativo a las evaluaciones científico-técnicas de los originales presentados para publicación		
Objetivo de la mejora: (2)	Conocimiento del grado de satisfacción con el proceso de evaluación de los originales y posibles actuaciones para su mejora		
Recursos previstos: (3)	Recursos internos		
Responsable de implantación:	Jefatura UPUB		
Previsión de resultados:	Implementada en 2020		
Grado de prioridad:(4)	media		
Planificación de la implantación (5)	1-Redacción de los ítems de la encuesta dirigida a los referees (1er trim 2020). 2-Planteamiento y ejecución de reuniones de asesoramiento con el SPE. (2º trim2020) 3-Puesta en marcha como encuesta postservicio.(2º trim2020) 4-Recogida y análisis de datos (2º semestre 2020).		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	1er trim 2020	Finalización: 4º trim 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción:			
Objetivo de la propuesta)			

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas
Naturaleza de la propuesta	Documentación del proceso
Procesos	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06 24_Publicaciones.
Descripción:	Nueva redacción del proceso de publicación (edición y difusión) en general, para su incorporación al SIGCSUA que comprenderá: la adaptación del flujograma, la nueva redacción de las fichas de los indicadores y objetivos de calidad, de los formatos y registros, así como el análisis DAFO y de control de riesgos y oportunidades.
Justificación/Objetivos	La Adaptación de la nueva estructura orgánica y funcional de la unidad al SIGCSUA
Unidad/es	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas
Naturaleza de la propuesta	Documentación de la gestión interna de los procesos
Procesos	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06 24_Publicaciones.
Descripción:	Rediseño de las plantillas ejecutivas del proceso de edición y la redacción de nuevas instrucciones técnicas que desarrollen y faciliten la gestión de los procesos. Documentación técnica de las colecciones. Redacción de instrucciones de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios y su publicación en la web.
Justificación/Objetivos	Dotar de fiabilidad y transparencia a los procesos de la unidad

* En su caso, adjuntar 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.

