



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Unidad de Publicaciones y Artes gráficas

### PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC06.24 Publicaciones

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Publicaciones y Artes gráficas

##### 4.- Servicios prestados

Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones)

##### 5.- Cliente/s del proceso

1.-Personas Autoras 2.-Equipos de dirección de colecciones y revistas científicas 3-  
Personas evaluadoras (Referees) 4- Consejo editorial 5-Comunidad Universitaria 6-Clientes,  
librerías, distribuidoras



## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

1-Conseguir el cumplimiento de los plazos de edición con un valor objetivo del  $\geq 90\%$  en cómputo anual.

2-Conseguir el cumplimiento de los plazos de distribución con un valor objetivo del  $\geq 85\%$  en cómputo anual.

## 7.- Resultado esperado

1-Asumir la demanda de ediciones presentadas

2-Conseguir la máxima difusión de las ediciones

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

### 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

### 10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas: 0
- Porcentaje de quejas respondidas 0
  
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 0
  
- Nº de felicitaciones: 2



## 11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

## 12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

## 12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

## 13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

## 14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

### Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

### Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)



## 15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

## 16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

## 17.- Registros / Evidencias

No procede

## Bloque III: Análisis ejecutivo

### 18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

En primer lugar deberíamos destacar las dificultades externas añadidas para la ejecución de nuestros procesos, debidas a la pandemia y al estado de alarma y confinamientos decretados durante 2020 y su continuación en 2021. La imposibilidad durante un tiempo del acceso total a los sistemas de gestión. No obstante hay que destacar la capacidad de adaptación del equipo de trabajo y la reorganización de los procesos, de tal manera que los resultados se han visto mínimamente afectados.

La comunicación con el equipo de trabajo ha sido fluida, destacando en todo momento la participación y el compromiso de todos sus integrantes.

### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

Teniendo en cuenta lo anterior es de destacar que los resultados se han visto poco afectados, en cuanto al número de ediciones y a su distribución/difusión.

Básicamente se han dejado de editar las publicaciones de carácter institucional y relacionadas con actividades presenciales que no han podido llevarse a cabo. También se han visto alterados los plazos, en el caso de la edición: al tener que adaptarse al trabajo telemático y al cierre de actividades no esenciales. En relación a la distribución hubo unos meses de parada tanto en la recepción de obras como en su distribución. Cese de actividad de proveedores y de distribuidores, almacenes, librerías.



Aún así, todo el equipo de la UPUB ha realizado un gran esfuerzo durante el último trimestre del año 2020 para compensar en cómputo anual los resultados.

## 20.- Análisis resultados indicadores.

Del análisis de los indicadores podemos sacar varias conclusiones:

En primer lugar y a través de un análisis comparativo podemos deducir la situación explicada en el punto anterior, los indicadores que porcentualmente bajan se refieren a los plazos de edición y de distribución ( I.[PC 06.24]-37 y I.[PC 06.24]-39, respectivamente) que como ya hemos explicado hemos intentado subsanar en lo posible conforme se han ido normalizando las actividades.

En cuanto al primero, plazos de edición, durante este ciclo aún con un margen muy pequeño se ha vuelto a incumplir (valor objetivo  $\geq 90\%$ , 2019:87,76%; 2020:86,36%). Como ya expusimos en el informe del ciclo anterior este subproceso se ha visto aumentado (desde la creación de la editorial) con la fase de evaluación, tanto interna como externa que a veces puede dilatarse en exceso y sobre la que la UPUB tiene poco margen de actuación. Igualmente indicamos que una solución será sacar esta fase del cómputo y comenzar a contar el plazo desde la resolución, en definitiva es el momento en que toma el control la UPUB.

En cuanto al segundo, plazo de distribución (valor objetivo  $\geq 85\%$ , 2019: 98.64%; 2020:94,55%), la explicación de su disminución la encontramos en el parón de actividades y el esfuerzo al reanudarlas por la acumulación de trabajo. Bajada no signofocativa.

En cuanto al resto de indicadores que tienen más que ver con los procesos internos: evaluación, corrección e intercambio, todos han aumentado y continúan alcanzando unos niveles excelentes.

Como indicamos en el ciclo anterior ya comenzamos con el análisis y reformulación de todos los indicadores y en especial los que llevan asociados compromisos de calidad, y continuamos con ello.

## 21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Del análisis del resultado de las encuestas podemos deducir que mantenemos unos niveles altos de satisfacción global, alcanzando este año 2020 el 96,55 del porcentaje de satisfacción en la gestión de los servicios y el 100% en la percepción de la mejora sobre los mismos, y con una media en ambos 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 años anteriores (2018: 93,33 % en la mejora y 2017: 92,86% en la satisfacción global, resto 100%) a la ralentización de los procesos debido a la adaptación de los flujos con la creación de la editorial, cuestión que de acuerdo a los datos de este ciclo nos confirma , que con el inciso de las paradas obligatorias de este año 2020, avanzamos en la satisfacción y mejora.

Por otro lado y respecto de los índices de participación que alcanza su nivel más bajo en 2017, con un 25,45 % (2018: 32,65%, 2019: 31,75%, 2020: 32,58%), en este ciclo lo aumentamos aunque sea en una leve diferencia, no llega a un punto, con respecto al año anterior

En términos generales la Unidad encuentra los niveles de satisfacción aceptables, cabe destacar que en este año hemos obtenido una media en cuanto a la percepción de la mejora 4,69%. la más alta en los últimos cuatro años, lo que nos anima a continuar con nuestro objetivo de mejora continua.

Desde el ciclo 2019 incluimos en la web de la editorial los informes de resultados de las encuestas y un enlace a la encuesta desde donde se puede realizar en cualquier momento.

## **22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).**

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. También podemos recogerlas de las "obsevaciones" incluidas en las encuestas postservicio.

## **23.- Análisis de No Conformidades.**

No las hubo.

## **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

Recomendación de Auditoria EXterna:

La UPUB estába pendiente de realizar el análisis del contexto y la identificación de los riesgos y oportunidades asociados a los procesos, la adaptación a la ISO90001:2015 realizada y comunicada en junio de 2020.

Recomendaciones de la Auditoría Interna:



-PC06-UPUB-01-2020-AI- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios: prácticamente hemos realizado todo el trabajo, en cuanto a revisión y/ adaptación de flujos, plantillas, formatos , faltándonos sólo la última revisión por parte del equipo de calidad de la UPUB y su envío al SIGCSUA

-PC06-UPUB-01-2020-AI-Indicadores , revisión del indicador referido a los plazos de edición, nos reiteramos en lo anteriormente expuesto.

-PC06-UPUB-03-2020-AI: Implementación de las mejoras, riesgos, oportunidades y observaciones de auditorías en los procesosm, así lo hemos implementado en nuestras fichas de mejora del ciclo2020

## **25.- Análisis de encuestas de personas.**

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.

## **26.- Análisis de compromisos de calidad.**

Constatamos el incumplimiento del compromiso de calidad asociado al indicador sobre el plazo de edición, en el ciclo de gestión2020 tampoco alcanzamos el valor objetivo en este indicador, por unas razones muy obvias, ya que en el plazo de este subproceso se ha incluido toda la fase de evaluación /resolución, además de la evidente falta de recursos en la unidad y la asunción cada vez mayor de servicios prestados.

Se propondrá en la siguiente reunión del equipo de calidad cambiar el inicio del cómputo de este indicador (fecha de solicitud a fecha de resolución).Acordado se incorporará al SIGCSUA y se comunicará a los grupos de interés.

## **27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.**

Del análisis del grado de implementación de las mejoras propuestas derivada del análisis de riesgos y oportunidades, podemos sacar varias conclusiones:

1- El análisis de R/O y la consiguiente propuesta de mejoras la realizamos el equipo de calidad de UPUB en junio 2020, mitad de ciclo, pecamos de excesiva ingenuidad al pensar que podríamos acometerlas en un sólo ciclo.



2-El mayor de los riesgos con el que debemos de contar es con la falta de adecuación de la estructura de los recursos humanos de la unidad. No hay puestos que asuman un cierto nivel de responsabilidad en los diferentes procesos.

3- De las 3 propuestas de mejora, ninguna de ellas se ha implementado en su totalidad (redacción de ITs de los procesos: ha comenzado en 2021; adopción del un proceso transversal junto con la UT\_Almacén para la distribución de las obras: se ha puesto en marcha en la práctica, pero hay que documentarlo y la planificación y sistematización de reuniones periódicas para el control del proceso de edición, una vez iniciada en 2020 se pospuso con la incorporación del nuevo personal, pospuesta a 2021)

Todo esto nos ponen de manifiesto la escasez y fallo estructural en los recursos humanos, con lo que nos lleva ampliar los plazos para su consecución y por tanto ampliarlos al ciclo 2021.

## **28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.**

NOs reiteramos en el punto anterior. De las cuatro mejoras propuestas, hemos implantado una en su totalidad el resto están iniciadas y ampliadas a 2021:

1- la adaptación a la ISO9001-2015, está realizada, aunque ya venía fuera de plazo.

2-Del análisis de los indicadores: la revisión y reformulación de los indicadores de proceso: edición de las fichas de I.[PC 06.24]-37: plazo de edición (revisión), I.[PC 06.24]-38: intercambio (adaptación del valor objetivo).

4- Implementación del portal e-commerce: depende en gran medida del proceso transversal de distribución (UT-almacén) y de la estabilidad relativa de los recursos dedicados a ello.

3-LA recogida de información del proceso de evaluación externa, a través de redacción y puesta en marcha de una encuesta dirigida a los "referees", igualmente la hemos postpuesto para el ciclo 2021.

## **29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

Se incluye un enlace drive a la carpeta compartida por el equipo de calidad de la UPUB, donde se archiva todo lo relacionado con el SIGCSUA.



### 30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

## Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

### 32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

### 33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)



### 36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 37.- Valoración general / Consideraciones finales.

La valoración del ciclo de gestión 2020, en general ha sido muy positiva, teniendo en cuenta las circunstancias adversas provocadas por la pandemia, nos ha puesto de manifiesto la capacidad del equipo para superarlas, la rápida adaptación al cambio en relación con los procesos, sistemas de trabajo, obtención de resultados. Es obvio que los sistemas de gestión de la calidad ayudan a la sistematización de los procesos, a su análisis, evaluación y mejora continua.